



GÖTEBORGS UNIVERSITET
Utbildnings- och forskningsnämnden för lärarutbildning

Framtidens föräldrakontakt

- Internet som ny kanal mellan hem och skola

Carolina Jonsson och Emma Mabäcker

Examensarbete inom lärarprogrammet

Handledare: Lennart G. Svensson

Rapportnummer: ht06-2480-03

Abstract

Examinationsnivå: 41-60 p.

Titel: Framtidens föräldrakontakt –Internet som ny kanal mellan hem och skola

Författare: Carolina Jonsson och Emma Mabäcker

Termin och år: Ht 2006

Institution: Sociologiska institutionen

Handledare: Lennart G. Svensson

Rapportnummer: ht06-2480-03

Nyckelord: föräldrakontakt, Internet, relation, kommunikation, hem och skola, skola som organisation

Syftet med denna uppsats är att undersöka vilka nya former för kommunikation Internet kan erbjuda mellan hem och skola och vad det kan innebära för relationen dem emellan. Våra frågeställningar är: Vilka nya kontaktvägar har Internet öppnat upp för? Hur utnyttjar skolorna Internet i sin kommunikation med hemmen? Vilka för- och nackdelar finns med Internet som kontaktväg mellan skola och hem? Vad innebär det för skolans och lärarnas relation till sin omgivning?

Vår undersökning bygger på en allmän kartläggning av hemsidorna till samtliga kommunala grundskolor i Göteborg som har upp till år nio på sina skolor. Kartläggningen har mynnat ut i en fallstudie av tre skolor som använder Internet på ett ”nytt” sätt i kontakten med vårdnadshavarna. I fallstudien kombineras analys av skolornas hemsidor med informantintervjuer.

Vårt resultat har visat att skolor använder Internet som kommunikationsväg genom e-post, hemsidor, projektrum och frånvarorapportering. Internet kan inte ersätta de redan förekommande kommunikationsvägarna mellan hem och skola men är ett bra komplement. Fördelarna är att man kan lättare nå varandra via internetbaserad kommunikation, samt att vårdnadshavarna kan bli mer delaktiga i skolans arbete genom den insyn en del program kan ge som bland annat diskussionsforum, redovisningsmöjligheter och frånvarorapportering. Nackdelar med dessa nya kommunikationsvägar är att alla uppgifter om eleven enligt lag inte får avhandlas via Internet samt att man tappar den personliga kontakten. Den största nackdelen är dock att alla inte har tillgång till Internet.

De nya kontaktvägar som skapats genom Internet har gjort det lättare att hålla kontakt med vårdnadshavare och kontakten har ökat. En förståelse för elevens situation är viktig för att kunna möta eleven på hans eller hennes egen nivå i undervisningen, vilket underlättas av en god relation med vårdnadshavarna. Vissa program skapar en större insyn för vårdnadshavarna, vilket har både för- och nackdelar för lärarprofessionen.

Förord

Vi har till största delen arbetat gemensamt med detta examensarbete. Vi har oftast funderat enskilt och sedan träffats för att diskutera och formulera våra tankar i ord. De delar av arbetet som vi har delat upp mellan oss har mer haft karaktären av förarbete, som till exempel inläsning av litteratur och författande av bakgrund och teoretisk anknytning, kartläggning av hemsidor samt utskrift av intervjuer. I resultatdelen skrev vi först skola A gemensamt, vilket blev vägledande för resultatredovisningen av skola B och C som vi skrev var för sig. Resterande arbete har vi gjort tillsammans.

Föräldrakontakt via Internet var för oss innan ett i stort sett utforskat område, och vi har lärt oss väldigt mycket om denna företeelse, dess för- och nackdelar och vad det kan innebära för relationen mellan skola och hem.

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
2 Syfte och problemformulering	2
3 Begreppsdefinition	3
4 Teoretisk anknytning	4
4.1 Kontaktformer	4
4.2 Internet som kommunikation	5
4.3 Tidigare forskning	6
4.4 Kommunikation som teori	9
4.5 Skolan som organisation	10
5 Metod och material	11
5.1 Urval	12
5.2 Fallstudien	13
5.3 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet	14
5.4 Forskningsetik	15
6 Resultat	15
6.1 Information om kontaktväg	18
6.2 Kanal för kommunikation via Internet	18
6.3 Stående information från skolan	21
6.4 Löpande information från skolan	22
6.5 Frånvarorapportering	22
6.6 Övrigt	24
7 Jämförande resultat	24
7.1 Information om kontaktväg	24
7.2 Kanal för kommunikation via Internet	24
7.3 Stående information från skolan	25
7.4 Löpande information från skolan	25
7.5 Frånvarorapportering	25
7.6 Övrigt	26
8 Analys och diskussion	26
8.1 Skolans kommunikation med hemmet	26
8.2 Skolans relation med hemmet	28
9 Sammanfattande slutsatser	30
Referenslista	
Bilaga 1: Kartläggning av hemsidor	
Bilaga 2: Intervjuguide	

1 Inledning

Spänningen stiger i lärarrummet. Det är dags för höstens föräldramöte. Lärarna är uppspelta och förväntansfulla och ser med en viss bävan fram emot kvällen. Som ett par skådespelare inför en teaterföreställning. Diskussionerna går heta. ”Vad ska ni ta upp?” ”I vilken ordning?” ”Ska vi köpa fika?” ”Hoppas allt går bra...”.

Detta utspelade sig under vår verksamhetsförlagda utbildning i höstas, och tankar väcktes kring föräldrakontakt. Framförallt var det den osäkerhet och ångest många lärare visade upp inför mötet med vårdnadshavarna. Även om man är trygg i sin lärarroll med eleverna kan det kännas svårt att möta vårdnadshavare och känna sig bekväm i den roll man då måste inta. Men trots allt är en god relation med vårdnadshavare en viktig del i arbetet med att skapa ett gott klimat i skolan där barnen lär och utvecklas. Barnen behöver stöd och ledning både hemifrån och i skolan för att lyckas. En av de lärare som vi mötte under detta arbete poängterade att: ”Det är jätteviktigt med föräldrar. För att få en framgångsrik skola så måste man ha aktiva föräldrar och samarbeta med (Informantintervju C 21.31).”

I *Läroplan för det obligatoriska skolväsendet, förskoleklassen och fritidshemmet* (Lpo 94) lyfter man fram vikten av att skola och hem samverkar för att skapa goda förutsättningar för elevens utveckling och lärande. Skolan har skyldighet att klargöra utbildningens mål, skolans krav samt elevers och vårdnadshavares rättigheter och skyldigheter, vilket är en förutsättning för deras rätt till inflytande och påverkan. I kapitel 2.4 *Skola och hem* anges skolans riktlinjer gällande samverkan med hemmet:

Alla som arbetar i skolan skall

- samarbeta med elevernas vårdnadshavare så att man tillsammans kan utveckla innehåll och verksamhet.

Läraren skall

- samverka med och fortlöpande informera föräldrarna om elevens skolsituation, trivsel och kunskapsutveckling, och
- hålla sig informerad om den enskilda elevens personliga situation och därvid iakttäta respekt för elevens integritet.

(Utbildningsdepartementet 1998)

Av ovanstående text framgår alltså att lärande gynnas av en bra föräldrakontakt.

Föräldrakontakt kan se ut på många olika sätt. Ett första exempel på kontaktväg är skriftliga kontakter, vilket kan innebära inbjudningar till samtal eller möten, rapportering, information och nyheter om vad som händer i skolan. Ett andra exempel är telefonkontakt, vilken troligen är den vanligaste kontaktformen mellan hem och skola. Denna form berör oftast snabbinformation som till exempel sjukanmälan och ledighet, men även svårare saker som mobbning och att eleven inte hänger med i skolarbetet (Flising, Fredriksson & Lund 1996:115-116,123). Två inslag av föräldrakontakt som brukar vara obligatoriska i verksamheten är föräldramötet och utvecklingssamtalet. Enligt Grundskoleförordningen skall läraren minst en gång per termin samtala om elevens kunskapsutveckling och sociala utveckling och hur dessa kan stödjas (SFS 1994:1194, kap 7, 2§). Ytterligare en form är skolbesök där vårdnadshavare har möjlighet att göra ett besök och finnas med i barnets klass under en hel- eller halvdag (Flising et al 1996:124-127). En annan form av skolbesök är ”Öppet hus” där vårdnadshavare under en särskild dag eller kväll inbjuds till skolan för att se hur verksamheten fungerar.

I dagens informationssamhälle spelar kommunikation och massmedier, framför allt Internet, en allt större roll för oss människor. Föräldern Maria Zetterlund efterfrågar ett nytt sätt att använda Internet i skolan. I artikeln ”Drömmen om en fungerande webbplats - för föräldrar, barn och skola” i tidningen *Datorn i Utbildningen* skriver hon att det är ”viktigt att skolans webbplats utåt ger en tydlig bild av skolan, vad skolan är och vad den står för” men även ”vad skolan kan göra för att underlätta kommunikationen och informationen till föräldrarna via webben och digitala diskussionsforum”.¹ (Hemsidadresser har vi valt att referera till i fotnot på grund av dess längd.) Kan detta vara en ny kontaktväg mellan hem och skola? Idag behöver vi inte ens gå utanför dörren för att betala räkningar, handla, dejta, arbeta eller överhuvudtaget kommunicera med andra. Allt kan ske via Internet med alla dess för- och nackdelar. Dagens samhälle förändras snabbt. På vilket sätt ska skolan hänga med? Klart är i alla fall att Internet erbjuder nya kommunikations- och samspeleskanaler och att det är något framtidens människa knappast kan undvika. Kan skolan?

Föräldrakontakt är ett ämne som vi har stött på ute i skolor i den verksamhetsförlagda delen av lärarutbildningen men inte i den högskoleförlagda. Flising et al skriver att vi behöver ha ”ordentligt på fötterna”: en gedigen utbildning inom området ’kontaktarbete hem-skola’ (1996:114). Detta anser vi fattas oss och därför är detta ämne relevant och intressant för oss. Som yrkesverksamma lärare kommer vi att samverka samt förhoppningsvis skapa goda kontakter med våra elevers vårdnadshavare.

Eftersom Internet är en relativt ny företeelse, är det först på senare tid som skolor börjat använda sig av det som en kommunikationskanal. Det gör ämnet forskningsrelevant och kan bidra med ny kunskap om hur skolor använder sig av detta nya medium samt vilka för- och nackdelar det kan ge. Vår förhoppning är att vårt arbete kan få verksamma inom skolan att vilja våga prova något nytt. Något som kanske kan underlätta kommunikationen mellan skola och hem och på så sätt bidra till en bättre relation. Skickliga lärare och intresserade vårdnadshavare och samverkan dem emellan är betydelsefullt för att få en framgångsrik skola där framtidens vuxna lär och utvecklas till goda samhällsmedborgare.

Hur kan skolor använda sig av den nya tekniken i relationen med hemmet? Uppenbarligen finns det röster för en ökad kommunikation mellan hem och skola över Internet. Detta tänker vi fördjupa oss i under vårt examensarbete.

2 Syfte och problemformulering

Skolan som organisation och deras anställda, lärarna, har relationer med sina elever och deras vårdnadshavare. Dessa relationer kan upprätthållas på olika sätt, genom olika kommunikationsvägar. Med Internets intrång i vår vardag har ytterligare vägar för kommunikation och samspel skapats, vilket även gäller skolan. På vilket sätt påverkar dessa nya vägar skolans relationer med sin omgivning, och vilka för- och nackdelar skapas?

¹www.diu.se/nr3-02/nr3-02.asp?artikel=s18.

Syftet med denna uppsats är att undersöka vilka nya former för kommunikation mellan hem och skola Internet erbjuder och vad de kan innebära för relationen dem emellan.

- Vilka nya kontaktvägar har Internet erbjudit?
- Hur utnyttjar skolorna Internet i sin kommunikation med hemmen?
- Vilka för- och nackdelar finns med Internet som kontaktväg mellan skola och hem?
- Vad innebär det för skolans och lärarnas relation till sin omgivning?

3 Begreppsdefinition

Vårdnadshavare

I fortsättningen av arbetet kommer vi att använda ordet vårdnadshavare istället för förälder. Detta då vårdnadshavare är den juridiska termen och hänvisar till den person som har vårdnaden om ett barn (SFS 1949:381, kap. 6). Vårdnadshavare inkluderar därför alla, även de som inte är barnets föräldrar.

Föräldrakontakt

Med föräldrakontakt menar vi den kontakt och kommunikation skolan och läraren har med elevens vårdnadshavare. Det kan till exempel vara utvecklingssamtal, föräldramöten, telefonsamtal och skriftlig korrespondens.

Relation

Vi ser det som att relation skapas då man har en kommunikation. Utifrån allmänna sociologiska termer ser vi att en relation kan vara direkt eller indirekt, nära eller distanta. Relation innebär att en person har förbindelse, bekantskap eller kontakt av något slag med en annan person eller institution (Svenska Akademiens ordbok 2006). Vi kommer att diskutera relationen mellan skola och hem som en klientrelation där klienten, det vill säga vårdnadshavaren, har en relation dels med skolan som organisation, dels med organisationens gräsrotsbyråkrater, det vill säga lärarna. Detta kan ses som en omgivningsrelation för skolan. Skolan har även andra omgivningsrelationer som till exempel yrkeslivet, kommunen samt övriga barn- och utbildningsverksamheter (Johansson 1992).

Kommunikation

Med kommunikation menar vi att det förs ett samtal mellan två parter, både skriftligt och muntligt samt direkt och indirekt. Det kan både handla om en- och tvåvägskommunikation, att parterna inte bara för ett samtal där de frågar och svarar utan även att de informerar.

Internet

Då vi i uppsatsen använder begreppet "Internet" avser vi allt det som finns på Internet inklusive World Wide Web (www) samt e-post och andra program som möjliggör kommunikation.

4 Teoretisk anknytning

4.1 Kontaktformer

Föräldrakontakter kan se ut på många olika sätt. Här nedan följer vanligt förekommande former för kontakter mellan skola och hem.

Skriftliga kontakter

Den allra första kontakten med skolan får vårdnadshavarna oftast via ett välkomstbrev med en inbjudan till informationsmöte inför barnens skolstart. Upp till år 6 är det sedan vanligt att skolan skickar hem vecko-/eller månadsbrev och annan information till hemmen. Denna kontaktform är väldigt uppskattad och kan till exempel innehålla vad som har hänt under den senaste perioden och information om vad som kommer att hända framöver. Andra exempel på skriftliga kontakter är information inför utvecklingssamtalen (Flising et al 1996:115-117) samt att vårdnadshavare och lärare håller kontakt genom skrivande i en kontaktbok.

Föräldramöten

Den mest traditionella formen för kontakt mellan skola och hem är föräldramötet. Där får vårdnadshavare träffa klassföreståndaren och annan personal som deras barn träffar i skolan samt de andra vårdnadshavarna. På föräldramötena brukar det ges information om sådant som kommer att hända under terminen, hur klassen fungerar tillsammans och allmänt om skolarbetet. Dessutom brukar klassföräldrar och kanske representanter till föräldraföreningen väljas. Föräldramöten hålls i regel antingen i klassrummet tillsammans med den egna klassen eller i en större lokal tillsammans med de övriga klasserna på skolan (Flising et al 1996:118-119, Eriksson, Flising, Kärrby 1979:77).

Enskilda samtal

Enligt Kerstin Niléhn, som har undersökt former för kontakt och samarbete mellan lärare, vårdnadshavare och elever i grundskolan, är de enskilda samtalen den mest uppskattade formen av kontakt mellan skola och hem (1976:134). Även Eriksson et al (1979:94) uppger att enskilda samtal är en populär kontaktform, vilket de intervjuade lärarna tror beror på att vårdnadshavare är mest intresserade av sina egna barn och därför hellre deltar i enskilda samtal än föräldramöten. En formaliserad form av enskilda samtal är utvecklingssamtalen. Enskilda samtal kan även föras vid upprättandet av åtgärdsprogram för en elev.

Skolbesök

Lärarna som medverkar i Eriksson et al anser att vårdnadshavare får bäst information om skolan om de besöker den. Genom klassrumsbesök får de möjlighet att själva skaffa information och se hur klassen fungerar. Klassrumsbesök innebär att vårdnadshavarna kommer till skolan under en halv- eller heldag och är med i sitt barns klass (1979:104). Flising et al skriver att eftersom många vårdnadshavare har en bestämd uppfattning om skolan och dess verksamhet så är det viktigt att de vet hur skolan ser ut idag, och att denna uppfattning inte grundas på hur det var i skolan när de själva gick där. Att besöka skolan och barnets klass och skaffa egna erfarenheter kan därför utgöra "en god grund att stå på i det fortsatta samarbetet med skolan" (1996:126-127). Öppet hus eller åhörardagar i skolan är en mer formell form av skolbesök. Under dessa dagar (som även kan vara en lördag) bjuds vårdnadshavarna officiellt in för att se hur verksamheten fungerar. Meningen är att vårdnadshavarna skall få se skolans vardag, studera sitt eget barns situation och ge tillfälle till kontakt (Niléhn 1976:129).

Telefonkontakt

Telefonkontakt är oftast en spontan kontakt som kan innehålla snabbinformation som till exempel sjukanmälan och begäran om ledighet men också andra funderingar som att eleven har svårt att hänga med i skolan eller att eleven är mobbad (Flising et al 1996:123). De främsta anledningarna till att lärarna tar kontakt med vårdnadshavare via telefon är vid positiv eller negativ förändring hos eleven, om en elev varit borta från skolan länge, eller om eleven verkar orolig intellektuellt, socialt eller känslomässigt. Vårdnadshavare ringer mest till lärarna när det gäller frånvaro, glömda saker och för att fråga hur det går för deras barn i skolan (Eriksson 1979:107).

Styrelser och föreningar

Ytterligare en kontaktväg mellan skola och hem är föräldraråden eller föräldraföreningarna som också är en form av samverkan där representanter för de båda grupperna möts. De kan även kallas brukarråd och skolråd. I dessa lokala skolstyrelser skall vårdnadshavarna vara i majoritet och rektorn skall sitta med. Även lärare och elever kan delta. Skolstyrelserna kom till i samband med den nya läroplanen, Lpo 94, och handlar om att öka föräldrainflytandet i skolan (Flising et al 1996:160).

4.2 Internet som kommunikation

Datoranvändandet och Internet har ökat lavinartat sedan 1990-talets början. Mer än 100 miljoner människor är uppkopplade varje dag (Giddens 2003:399). Sverige är ett av de länder som har flest uppkopplade medborgare i världen. Enligt Statistiska centralbyrån har 80 procent av Sveriges befolkning tillgång till Internet i hemmet, medan över 90 procent har tillgång till det på något sätt, antingen genom skola, arbete eller liknande (Statistiska centralbyrån 2005:9,15).

Internet kom 1969 i USA och kallades då för ARPANET, men under 1980-90 talet avvecklades det för att bereda väg för det nya Internet. År 1992 kom World Wide Web (www) och grunden för dagens Internet fullbordades (Dahlgren 2002:20). Internet har lett till att gränserna för det lokala och det globala suddats ut och har skapat nya kommunikations- och samspelskanaler där vi kan sköta alltfler vardagsuppgifter. I debatten framkommer både positiva och negativa effekter som Internetanvändandet har för det sociala samspelet. Positiva effekter är att det skapar nya elektroniska relationer samt möjliggör förstärkning av de redan fysiskt existerande. Dessa tillhör även de negativa effekterna då människor tillbringar allt mindre tid i samspel med varandra i den fysiska verkligheten. Risk finns för ökad isolering där man skapar mindre kvalitetstid med varandra (Giddens 2003:399-401).

Internet kopplar samman människor. Idag organiseras arbete, relationer och andra sociala aktiviteter genom nätverk som spänner över tid och rum istället för inom den lokala platsens ram. För att använda Internet och de kommunikationsmöjligheter som det öppnar upp för krävs tillgång till Internet, i hemmet eller på någon annan plats. Dahlgren anser att de viktigaste faktorer som styr användandet av Internet är kostnaden för uppkoppling, möjligheten att spendera tid på nätet samt användarens engagemang och intresse för Internet (2002:145-147, 64).

World Wide Web, e-post och andra program i Internet möjliggör kommunikationsformer som inbegriper och förlänger redan existerade former av medierad kommunikation men som även tillför nya element. Det finns olika sätt att använda Internet, till exempel att kommunicera via

e-post eller att surfa och söka information på webben. Den nya kommunikationsteknologin har bidragit till att förändra vårt kommunikationsmönster, som har banat väg för nya sociala strukturer baserade på nätverk där flexibilitet, rörlighet och förändring är kärnan i nätverkslogiken (Dahlgren 2002:23-24, 31-32).

Internets gigantiska utbud och valmöjligheter beträffande att kommunicera, publicera och använda nätet till personliga behov och önskemål gör det till ett intressant medium och medieplattform för användarna. Användarna måste dock själva aktivt söka sig till webbplatser och funktioner som är användbara, vettiga och meningsfulla för dem. Kommunikationsmöjligheterna finns hela tiden tillgängliga för användaren oberoende av tid och rum, vilket innebär att det har blivit mer vanligt att mötas och kommunicera med människor över Internet (Dahlgren 2002:79-80). Detta medför att förutsättningarna för möten ändras när de sker via Internet istället för öga mot öga. Användbarhet och meningsfullhet är två begrepp som tydligt kopplas samman i Internetanvändningen och är något som Dahlgren anser att myndigheter, organisationer och andra med specifika syften borde studera för att göra sig tillgängliga för användarna (2002:89, 82).

Det finns tre olika former av kommunikation på Internet som dominerar, där man skickar meddelande till varandra. De är e-post, nyhetsgrupper och olika typer av chatt-program. E-post är den största användningsformen av Internet, och är en kommunikation mellan två parter. Det finns även nyhetsgrupper där e-post skickas till olika databaser och/eller diskussionsgrupper. Dessa två kommunikationer är *asynkrona*, vilket innebär att meddelande kan tas emot och besvaras på olika tidpunkter. Chatt-program däremot är *synkrona* där meddelandet överförs direkt och rent praktiskt även ska besvaras direkt, då användarna ser vad som skrivs (Dahlgren 2002:22, 90).

4.3 Tidigare forskning

Tidigare forskning inom ämnet samverkan mellan skola och hem i Sverige är relativt gammal, där den största delen av den utgörs av verk från mitten av 1970-talet och fram till 1996. Efter detta är det i princip bara Lars Eriksons doktorsavhandling från 2004 som berör ämnet. Det är dock ingen av dessa som direkt berör den nya informationstekniken och de möjligheter som den kan innebära för kommunikationen mellan hem och skola. Som synes är den nya informationstekniken och föräldrakontakt ej ännu undersökt. Men med början i år görs en ny undersökning om samarbetet mellan skola och vårdnadshavare av Myndigheten för skolutveckling.² Undersökningen blir en kartläggning av hur samarbetet ser ut i nuläget. Dessutom finns planer på att arbeta fram ett stödmaterial där både forskning och lärande exempel är en del av innehållet. Vilka resultat de kommer fram till är ännu inte klart och det återstår att se om den nya informationstekniken uppmärksammas som en ny kontaktväg mellan hem och skola.

Undersökningen *Attityder till Skolan 2003* (2004) som Skolverket gör med regelbunden intervall visar elevers, vårdnadshavares och allmänhetens attityder till skolan. I undersökningen berörs vårdnadshavares förtroende, inflytande och samverkan med skolan påvisar hur nöjda de är med skolan.

Vårdnadshavares förtroende för skolan varierar men ungefär hälften av alla tillfrågade vårdnadshavare har stort förtroende för lärarkåren, och en tredjedel har stort förtroende för

² www.skolutveckling.se/demokrati_jamstalldhet_inflytande/samarbete_skola_foraldrar/

rektorerna. Under kategorin *Inflytande* i undersökningen uppger vårdnadshavarna att de främst vill påverka det egna barnets möjlighet att få extra stöd, klasstorleken, vilken skola barnet ska gå i samt vilka normer och regler som ska vara gällande på skolan. Vårdnadshavare anser sig inte kunna påverka i lika stor utsträckning som de själv skulle vilja, vilket i princip ger samma bild som undersökningen gjorde för tio år sedan. Vårdnadshavarnas inflytande har därmed inte förändrats nämnvärt sedan 1993. Andelen vårdnadshavare som aktivt väljer en skola till sina barn har ökat från nio till nitton procent sedan 1993, och av dessa nitton procent väljer hälften friskolor. Det är fler vårdnadshavare som är nöjda med resurserna idag än för tre år sedan visar rapporten. Den enda resursen de är mindre nöjda med är elevvården. Skolan har blivit bättre på att informera anser vårdnadshavarna i denna undersökning i jämförelse till den som gjordes 1993. Framförallt har skolan blivit bättre på att informera om regler och normer, men även informationen om det egna barnet vilket visar att utvecklingssamtal är en bra informationskanal. Det vårdnadshavarna är mindre nöjda med är den allmänna informationen från skolan. En tydlig trend är att de yngre elevernas vårdnadshavare är mer nöjda med informationen än de äldre elevernas vårdnadshavare (Skolverket 2004).

Även i äldre forskning om föräldrakontakt undersöks det vad vårdnadshavare, lärare och elever har för attityder till olika former för kontakt och samverkan mellan hem och skola. Kerstin Niléhn har i sin avhandling *Samspelet mellan hem och skola* (1976) undersökt hur detta samspel fungerade i 1970-talets Eslöv i Skåne. Niléhn har genom enkätundersökning fått fram lärare, vårdnadshavares och elevers attityder till olika former för kontakt och samarbete mellan hem och skola.

Niléhns undersökning (1976) visade att två tredjedelar av lärarna och eleverna och hälften av vårdnadshavarna ville ha ännu mer kontakt mellan skola och hem än vad som då var fallet. Den populäraste formen för kontakt bland alla respondenter var det enskilda samtalet. Det kom också fram att det är en allmän uppfattning att kontakterna mellan skola och hem minskade ju äldre eleverna blir, vilket stämde överens med den tidigare forskning som Niléhn hänvisar till. Anledningen till detta anses vara ett minskat initiativtagande från båda håll. Undersökningen visade också ett lägre utnyttjande av kontaktformerna av lågutbildade vårdnadshavare än högutbildade. På flera punkter visade sig också sambandet mellan hur ana upplevt sin egen skolgång och deras deltagande i olika kontaktformer. Kerstin Niléhns avhandling slår fast att samarbetet mellan skola och hem varken fungerar som läroplanen (Lgr 69) säger eller som lärare, vårdnadshavare och elever önskar. Niléhn är dessutom kritisk till att eleverna i många fall ställs utanför samverkan, vilken ju trots allt är till just för att tillgodose elevens bästa.

Syn på samverkan mellan hem och skola (1979) är en studie där författarna Lars Eriksson, Lisbeth Flising och Gunni Kärrby genom gruppintervjuer med lärare och vårdnadshavare belyser deras uppfattningar och erfarenheter om svårigheter i samband med samverkan mellan hem och skola. I likhet med resultatet i Kerstin Niléhns undersökning (1976) menar lärarna som intervjuats i Eriksson et al rent allmänt att "kontakten med föräldrarna är god i åk 1 för att sedan avta med stigande årskurs (1979:73)". Detta anser de kan bero dels på att vårdnadshavarna lär känna miljön och läraren efter några år, dels på att vårdnadshavarna får mindre tid för samverkan då de till exempel förvärvsarbetar i högre grad då barnen blir äldre. Även här omtalas det enskilda samtalet som en populär kontaktform. Den bästa informationen om skolan anser lärarna dock att vårdnadshavare får genom att själva besöka den. I detta får de medhåll av en del vårdnadshavare som tycker att besök i klassrummet är ett bra sätt att skaffa sig information och själva se vilka problem som kan förekomma.

Eriksson et al (1979) tar upp tid och kunskap som två viktiga praktiska villkor för att samverkan skall komma till stånd. Även om viljan till samverkan finns så kanske man inte har praktiska möjligheter för att få till stånd en bra samverkan. De ramar som tiden kan sätta för samverkan är till exempel att vårdnadshavarnas arbete gör det svårt att få ledigt för att besöka skolan, och om de arbetar skift att delta på föräldramöten. Likaså om de har många barn eller kanske går på kvällskurser. För lärarna är det svårt att hinna med en tillräckligt god föräldrakontakt trots att en stor del av fritiden användes till föräldrakontakt. Dessutom finns det ingen tid att diskutera samverkan med kollegor. För att få en god samverkan krävs också att de inblandade parterna har tillräckliga kunskaper om varandras villkor. Lärarna behöver bättre kunskap om elevernas hemförhållanden för att kunna knyta an till deras verklighet i undervisningen. Vårdnadshavarna behöver bättre kunskap om verksamheten i skolan, till exempel hur dagens undervisning ser ut och vad läroplanen säger.

Lisbeth Flising, Gunilla Fredriksson och Kjell Lund skriver i boken *Föräldrakontakt* att: ”Relationen mellan pedagog och föräldrar bygger i stor utsträckning på att pedagogen anser att föräldrarna har något att tillföra verksamheten i förskola, skola och skolbarnomsorg, och att föräldrarna å sin sida är intresserade av sina barns utveckling (1996:13).” Dock behöver vårdnadshavarnas intresse för barnens utveckling inte automatiskt betyda intresse för samarbete med pedagogerna.

Flising et al (1996) menar precis som Kerstin Niléhn (1976) att vårdnadshavarnas intresse för samarbete är beroende av deras tidigare erfarenheter av skolan, både genom egna och äldre barns erfarenheter, samt vilket bemötande de har fått i kontakten med skolan. Vad man bör ha i åtanke enligt Flising et al är att de flesta människor handlar i enlighet med sina kulturella förutsättningar och värderingar (och här är varken vårdnadshavarna eller pedagoger två enhetliga grupper) samt att pedagoger och vårdnadshavare representerar två skilda roller: En yrkesroll och en privatroll. Ytterligare en faktor som man behöver tänka på är att av alla aktiviteter och relationer i en familjs tillvaro som skall hinnas med och som kräver organisation och prioriteringar, så är samverkan med skolan bara en del.

Flising et al ger en historisk överblick på hur vårdnadshavare har gått från att ha setts som passiva mottagare av information till alltmer aktiva och delaktiga i sina barns verksamheter. Författarna hänvisar till tidigare forskning som visar att vårdnadshavare spelar en oerhört viktig roll för hur det går för deras barn i skolan, men tillägger att vi också måste tänka på den försvårande faktor många människors stressiga livssituation innebär för engagemanget i kontakten med skolan. Detta innebär enligt författarna att ”samarbetet mellan hemmen, barnomsorgen och skolan måste preciseras och upplevas så meningsfullt för alla parter att man väljer att prioritera det före alla de andra uppgifter och plikter som man har (1996:91)”.

En nyare avhandling om relationen mellan hem och skola är Lars Eriksons doktorsavhandling *Föräldrar och Skola* från 2004. Erikson problematiserar relationen mellan vårdnadshavare och skola. Kärnan i avhandlingen är vad relationen mellan vårdnadshavare och skola kan innebära, och hans grundläggande utgångspunkt är att den relationen kan ha olika innebörder. Erikson problematiserar även begreppet ”föräldrainflytande” och anser det vara alltför snävt och bör betraktas som en aspekt av relationen mellan vårdnadshavare och skola. Även en avsaknad eller en frånvaro av föräldrainflytande är enligt Erikson en aspekt av relationen mellan vårdnadshavare och skola.

Avhandlingen tar sin ansats i typologier där poängen är att ”söka skillnader i syfte att klargöra mening” (Erikson 2004, s.18). Denna ansats förankrar Erikson i den kunskapssociologiska

traditionen, där den institutionaliserade socialisationsprocessens kollektiva meningsbärande karaktär betonas. Erikson betraktar alltså "relationen mellan föräldrar och skola som en relation vars innehåll ser olika ut och som tar form under institutionaliserade förutsättningar som är sociohistoriskt bestämda" (Erikson 2004:18).

Avhandlingens principer (Erikson 2004) utvecklas med utgångspunkt i den svenska och internationella debatten om relationen mellan vårdnadshavare och skola. Därefter presenteras de principer som utvecklas i en genomgång och analys av de olika typologierna kring relationen mellan vårdnadshavare och skola. De fyra utvecklade principerna för relationen är: partnerskapsprincipen, brukarinflytandepincipen, valfrihetsprincipen och i-särhållandepincipen. Erikson avhandlar också hur relationen mellan vårdnadshavare och skola har växt fram i den svenska historiska kontexten där principerna används som redskap i analysen. Även den svenska forskningen analyseras. Eriksons slutliga bedömning är att intresset för relationen mellan vårdnadshavare och skola utifrån olika teoretiska ansatser i större utsträckning i dag handlar om relationella, kommunikativa, kontextuella och kontingenta aspekter av relationen mellan vårdnadshavare och skola.

4.4 Kommunikation som teori

Kommunikation har en avgörande roll i samspelet mellan människor. Det är via kommunikation som budskap överförs och information mottas. Ordet kommunikation kommer från latinets "communicare" och kan fritt översättas till "att ha något gemensamt" eller "att dela något med någon" (Maltén 1998:11). Människan måste kommunicera eftersom hon har ett behov av gemenskap och mänsklig kontakt men även för att kunna överleva fysiskt och socialt. Enligt Maltén kan vi kommunicera på tre olika sätt. Det första är *intellektuellt*, där vi förmedlar och mottar information och på så sätt gör världen begriplig och meningsfull. Det andra är *emotionellt*, där känslor, uttryck för behov och personlighet är det som förmedlas. Det tredje och sista är *socialt* där upprätthållande och vidmakthållande av relationer står i fokus, som till exempel att hålla ihop familj, samhälle eller organisation (1998:12).

För att en kommunikation ska vara meningsfull krävs vissa förutsättningar. Först och främst måste det finnas en *mottagare* och en *sändare* med ett *budskap*. Sändaren *kodar* sitt budskap innan det sänds iväg och mottagarens uppgift blir att *tolka* detta budskap, vilket kan liknas vid ett filter. Hur sändare och mottagare kodar respektive tolkar budskapet påverkas av en mängd olika faktorer som till exempel personlighet, tidigare erfarenheter, upplevelser, sinnestämning, attityder och kanske rent av förutfattade meningar eller fördomar om den andra parten. Denna form av kommunikation kallas envägskommunikation (Maltén 1998:12-13).

För att en tvåvägskommunikation ska komma till stånd krävs *feedback*, en så kallad återkoppling, vilken har en nyckelfunktion i kommunikationen. Detta innebär att sändaren och mottagaren byter roller med varandra. Viktigt är även att parterna använder samma kommunikationskanal, det vill säga att den ena parten talar om information när den andre talar om känslor. Gör man detta kommunicerar man förbi varandra, vilket kan leda till att parterna missförstår varandra (Maltén 1998:15).

Ett kommunikativt helhetsbegrepp blir aktuellt då *kontextmodellen* tillämpas på föregående modell. Detta innebär att budskapet mellan sändare och mottagare, kodning och tolkning, feedback och kanalval är beroende av i vilken situation kommunikationen sker, det vill säga i vilket sammanhang eller kontext. Maltén talar om tre olika kontexter. Den första är *fysisk*

kontext, vilket avser tid, rum och yttre omständigheter. Den andra är en *social/emotionell kontext* som avser atmosfär, makt- och statusförhållande, rollfördelning, försvarsmekanismer och så vidare. Det tredje är en *kulturell kontext* som avser tros- och livsfrågor, etniska särdrag och värderingar (1998:16).

4.5 Skolan som organisation

Skolan står liksom alla organisationer inför ett dilemma enligt Johansson (1992:146, se även Giddens 2003:300). Detta dilemma innebär att organisationer behöver kontakt med sin omgivning för att kunna bedriva verksamhet, vilket görs genom att öppna upp den. Skolan som organisation består därför av öppna system, obestämda och utsatta för osäkerhet. Dock har organisationen även ett rationalitetskrav och är därmed i behov av förutsägbarhet och säkerhet, vilket görs genom att stänga systemet och avskärma sig från omgivningen (Johansson 1992:146).

I den offentliga organisationen arbetar gräsrotsbyråkraterna. I skolans fall är gräsrotsbyråkraterna lärarna. Gräsrotsbyråkraternas viktigaste uppgift är arbetet med klienterna och de relationer som skapas med dem (Johansson 1992:41-43). Klienterna i detta fall är elever och vårdnadshavare.

Gräsrotsbyråkraterna utsätts för en mängd krav från en högre nivå i organisationen som den högre nivån kräver ska följas. Däremot kan de göra individuella tillämpningar av generella regler och direktiv i kontakten med klienterna. Dessutom krävs ofta även improvisationsförmåga, sunt förnuft och omdömesförmåga i arbetet med klienterna. Detta innebär att någon högre upp i organisationen har delegerat en viss handlingsfrihet till dem (Johansson 1992:44-45). I skolan ligger styrdokument och handlingsplaner till grund för lärares arbete och de måste följas. Men de är väldigt övergripande och det är upp till lärarna att tolka och handla inom de ramar som ges.

Gräsrotsbyråkraterna har en så kallad ”dubbel roll” där de ska möta både klientens behov och organisationens krav. De har en ”gränsöverbryggande” uppgift som de är ensamma om i organisationen (Johansson 1992:45).

Den sociala relation gräsrotsbyråkraterna och klienterna interagerar i, delar Johansson upp i två. Den ena är en ansikte-mot-ansikte-relation som är direktupplevd i *den sociala verklighetens värld*. Den andra handlar om till exempel telefonsamtal och skriftlig korrespondens i *de samtidas sociala värld*, det vill säga i en samtid som man inte kan uppleva direkt här och nu. Ju längre bort från denna sociala värld man kommer desto anonymare blir de invånare som ingår i den (1992:46-48).

Klientrelationen är en social relation med dubbla karaktärer då den både är en kontakt mellan två människor och en relation mellan organisation och klient. I skolans värld innebär det att vårdnadshavare och elever har kontakt med både skolan och lärare. Det är organisationen som anger ramarna och ytterst bestämmer förutsättningarna för relationen, vilket förutsätter att båda parterna är medvetna om det och anpassar sig till det. Gräsrotsbyråkraternas uppgift i relationen är att göra klienten till just en klient eftersom ingen organisation kan ta hand om en ”hel” människa. Detta innebär att människan först måste omvandlas till en form och en klient som passar organisationen. Människan blir då en organisatorisk konstruktion som förenklas till hanterbar form genom att ges karaktäristiska drag som faller inom ramen för

organisationens specialisering. Det innebär att människan placeras i en i förväg definierad och tillhandahållen kategori (Johansson 1992:50-51). Skolan och lärare väljer därför att se människan som elev eller elevens vårdnadshavare, inte som hela den komplexa människa den är med till exempel arbete och fritidsintressen.

En annan aspekt av gräsrotsbyråkraters och klienters relation är att den för gräsrotsbyråkraten på många sätt är rutinartad medan den för klienten är en unik relation, vilket troligtvis innebär att relationen är viktigare för klienten än för gräsrotsbyråkraterna. Medan läraren har många elever och vårdnadshavare har eleverna och vårdnadshavarna ofta bara en eller ett fåtal lärare. Ytterligare en aspekt som stärker det asymmetriska förhållandet är att gräsrotsbyråkraten nästan alltid är på sin "hemmaplan". Läraren kan skolan bättre än vårdnadshavaren. Det betyder att gräsrotsbyråkraten oftast är mer insatt i ämnet som avhandlas och att det ofta sker i de miljöer som är gräsrotsbyråkratens, vilket symboliserar det beroendeförhållande som skapas (Johansson 1992:52-53).

Johansson delar in klientrelationen i fem dimensioner, dessa är: *regelbundenhet*, *specialiseringsgrad*, *tid per ärende*, *intresseinriktning* och *avstånd*. Den första, regelbundenhet, är den mest grundläggande. I denna dimension sätts de regler och gränser som finns i organisationen, men även vilken möjlighet det finns att tänja på dessa regler och gränser (1992:62-63). I den andra, specialiseringsgraden, bestäms hur specialiserad en organisation är samt vilka arbetsuppgifter som är relevanta att utföra där. Detta är främst sammanbundet till arbetets art och karaktär, men det kan även ha politiska beslut som grund (1992:68). De två första dimensionerna är komponenter som tillsammans utgör de konstruktionsramar som avgör hur klienten i organisationen ska se ut. Den tredje, tiden per ärende, är fokuserad på klienterna som grupp snarare än som enskild klient. Det är verksamhetens masshantering av klienter som står i fokus, men avgörande för i vilken utsträckning detta sker, är både verksamhetens ärenden och art (1992:72-73). Den fjärde, intresseinriktning, handlar om service och kontroll. Dels service till klienterna som inbegriper hjälp och åtgärder för att hjälpa dem, men även kontroll för att fastställa om klienten är berättigad till service samt om klienten följer lagar, föreskrifter och så vidare (1992:74). I den femte dimensionen, avstånd, behandlas förhållandet och relationen mellan gräsrotsbyråkraten och klienten, vilket kan variera i närhet och varaktighet. Närhet handlar i det här fallet om vilken form interaktionen sker i. Det kan vara direktkontakt ansikte-mot-ansikte (tids- och rumssammanfallande), telefonsamtal (tidssammanfallande), eller skriftlig korrespondens (varken tids- eller rumssammanfallande). Varaktighet berör hur ofta gräsrotsbyråkratern och klienten träffas, framförallt hur långt mötet är och under hur lång tidsperiod man har återkommande kontakt. Ju tätare och långvarigare kontakt parterna har sinsemellan desto närmare varandra kommer de i sin relation och klienten upplever att den får sin individualitet tillbaka. Detta kallas *repersonifiering* (1992: 77-78).

5 Metod och Material

Då syftet med vår uppsats är att undersöka vilka nya former för kommunikation mellan skola och hem Internet skapar, är vår intention med uppsatsen att visa på exempel där man har kommit långt i detta arbete. Vi har därför valt att djupare granska ett fåtal fall där Internet används flitigt som kontaktväg mellan hem och skola. En grundläggande kartläggning som utmynnar i en fallstudie är därför den metod som vi anser passar bäst för vår undersökning. Vårt material utgörs av hemsidor och informantintervjuer.

5.1 Urval

Vårt urval har skett i två steg. Det första steget var att kartlägga hemsidorna till samtliga kommunala grundskolor i Göteborg som har upp till år nio på sina skolor (Se Bilaga 1). Att vi i undersökningen enbart koncentrerade oss på Göteborg, och de kommunala skolorna var ett val vi gjorde för att avgränsa oss. Anledningen till att vi valde de kommunala skolorna och inga friskolor var att det var lätt att hitta de kommunala skolorna och deras hemsidor via Göteborgs stads hemsida. Ytterligare en avgränsning var att vi valde att titta på grundskolans senare år, detta då kontakten där ofta inte är så frekvent och barnet möter flera olika lärare. Urvalet föll därför på att i kartläggningen ta med de skolor som hade grundskolans senare år, vilket betydde att även de skolor som har F-9 är med. Oftast var dessa skolor dock uppdelade i en del med yngre och en del med äldre elever, och då undersökte vi den delen med de äldre eleverna. I kartläggningen studerade vi de olika hemsidornas innehåll när det gäller föräldrakontakt och -information. Detta resulterade i en tabell där vi fyllde i vilka av de aktuella skolorna som på sin hemsida hade:

- E-post (till alla/till vissa)
- Telefon (till alla/till vissa)
- Forum för kommunikation
- Föräldralänk
- Information (stående/löpande)
- Föräldraråd
- Frånvaroinformation

Denna allmänna kartläggning gav oss en överblick över hur Göteborgs kommunala grundskolor använder sina hemsidor för att kommunicera med hemmen. Kartläggningen visade att det fanns en del skolor som hade ett mer utbyggt system för information och kommunikation via Internet med hemmen än de övriga.

Som ett andra steg valde vi ut tre av skolorna från kartläggningen som kom att ingå i fallstudien. Här gjordes ett så kallat *kvoturval* där tre skolor som vi ansåg använde Internet på ett ”nytt” och relevant sätt i kontakten med vårdnadshavarna kom att utgöra den nya urvalsgruppen (Merriam 1994:63). Resultatet av urvalet blev:

- Skola A: F-9-skola där vi har fokuserat på 3-9-delen.
- Skola B: 4-9-skola där vi har fokuserat på 7-9-delen.
- Skola C: 7-9-skola.

I vår fallstudie har vi först gjort en djupare analys av de tre skolornas hemsidor, och sedan kompletterat denna med informantintervjuer. För att få bästa möjliga information valde vi att intervjua en ”centralt placerad person” (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson, Wägnerud 2002:286) på varje skola, som var inblandade i arbetet med Internet och föräldrakontakt.

Vår urvalsstrategi har varit mål- och ändamålsinriktad, det vill säga att urvalet är baserat på vad vi önskar upptäcka, förstå samt lära oss så mycket som möjligt utifrån urvalet (Merriam 1994:61). Urvalet är strategiskt och därför inte representativt, vilket inte heller är undersökningens syfte. Skolorna valdes helt enkelt ut av oss för att de är de skolor som har kommit jämförelsevis långt i sitt arbete med Internet som kontaktväg med hemmet. Ytterligare en faktor i vårt strategiska urval var att försöka välja skolor med varierade

upptagningsområden och förutsättningar. Den främsta prioriteten var dock att visa på olika former för kommunikation via Internet, vilket resulterade i att områdena ändå är relativt homogena. I det fall där två skolor hade samma sorts verktyg skedde emellertid urvalet med tanke på variation av upptagningsområde.

5.2 Fallstudien

I en fallstudie undersöks en specifik företeelse, i vårt fall hur skolor använder Internet som ett kommunikationsmedel mellan hem och skola. Denna metod är även bra då vi vill ha information om egenskaperna inom ett visst intresseområde. Detta gör att fallstudier spelar en angelägen roll när det gäller att utveckla kunskapsbas inom ett visst område. Vår kvalitativa fallstudie bygger på information som hämtats från dokument, i detta fall skolors hemsidor samt från informantintervjuer. För att få en så heltäckande bild som möjligt av vad de tre skolornas hemsidor kommunicerar till mottagaren gjordes en djupare analys av dessa där vi skapade sex kategorier under vilka vi sorterade in informationen de gav oss (Merriam 1994:24, 46, 84). Dessa kategorier är:

- Information om kontaktväg
- Kanal för kommunikation via Internet
- Stående information från skolan
- Löpande information från skolan
- Frånvarorapportering
- Övrigt

För att få ytterligare kunskap om skolornas arbete med föräldrakontakt via Internet kompletterades hemsideanalysen med informantintervjuer. Enligt Merriam (1994:90) är en informant en person som känner till kulturen, företeelsen, men som samtidigt kan reflektera över den och i ord klä för forskaren vad det är som sker. Esaiasson et al, talar om vittnen eller "sanningssägare", "som skall bidra med information om hur verkligheten är beskaffad (2002:253)". En god informant är den "som kan uttrycka tankar, känslor och åsikter samt sitt eget perspektiv på det ämnesområde man talar om" (Merriam 1994:90).

Informanterna kom vi i kontakt med genom att ringa till de aktuella skolornas expeditioner och låta de som arbetade där guida oss vidare till den person som hade mest kunskap om vårt undersökningsområde. Dessa kom vi i kontakt med genom telefon- eller e-postkontakt och bestämde tid och plats för ett möte. Intervjuerna genomfördes på plats i skolorna, vilket innebar att informanterna även hade möjlighet att visa oss hur deras olika kommunikationsvägar fungerade. Med varje informant tog den frågestyrda delen av intervjun ungefär 30 minuter. Informanterna B och C visade även på dator hur deras olika verktyg fungerade, vilket gjorde dessa båda intervjuer längre. Vi deltog båda två i intervjuerna och turades om att ställa frågor och ta skriftliga anteckningar. Intervjuguiden (bilaga 2) är utformad efter fem olika teman. Intervjufrågorna består av bestämda frågor men med utrymme för följdfrågor. Under intervjutillfällena höll vi inte så hårt på ordningsföljden för att få ett bra flyt i intervjun, samtidigt som målet ändå var att få våra frågor besvarade.

Informantintervjuerna har spelats in på band och sedan skrivits ut något fritt tolkade men ändå nära utsagan. I de fall där vi citerar informanten har en ordagrann utskrift gjorts och tiden noterats i kanten, allt för att underlätta en kontroll. Anledningen till att intervjuerna inte till fullo har skrivits ut ordagrant var att vi inte ansett oss ha tid till det arbete som krävs för att

göra det då vi endast skriver en tio poängs uppsats.³ Dessutom har vi språkligt förbättrat texten och på så sätt gjort den mer läsvänlig genom att till exempel ta bort nonsensord och inte ange långa pauser. Nackdelen med att inte skriva ut en intervju ordagrant kan vara att man kan gå miste om den intervjuades sinnelag och får svårare att tolka vad han eller hon egentligen menar. Syftet med våra intervjuer har dock varit att använda den *information* som ges däri, inte att analysera på vilket sätt informanterna svarar. Därför ansåg vi inte att det var nödvändigt för oss att skriva ut intervjun exakt (Merriam 1994:96-97).

5.3 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet

Utifrån vårt syfte ansåg vi att en kartläggning av skolors hemsidor och utifrån den fallstudier var den bästa metoden. Kartläggningen gav oss en överblick över skolornas hemsidor och om de hade någon form av kommunikation över Internet. Utifrån kartläggningen kunde vi sedan välja ut vilka skolor som var av intresse för en djupare studie. För att få en förståelse för och större kunskap om de kommunikationsvägar som de olika skolorna använde valde vi att komplettera fallstudien med informantintervjuer. En enkätundersökning bland personalen på skolan kunde ha gett oss en inblick i hur ofta kommunikationsvägarna användes och till vad. Den hade däremot inte gett oss någon förståelse för hur programmen är utformade. Eftersom vi inte hade någon förkunskap om de olika programmen skolorna använde hade mycket av informationen om programmen gått förlorad vid en enkätundersökning då den inte ger möjlighet till följdfrågor.

Personerna vi valde att intervjua är ”centralt placerade personer” (Esaiasson et al 2002:286) i skolan, som är inblandade i arbetet med Internet och föräldrakontakt. Detta för att vi skulle få bästa möjliga information. Vi är medvetna om att vi endast har informantens utsaga när det gäller Internet som användningsområde för kommunikation mellan hem och skola. Eftersom vår uppsats dessutom endast syftar till att undersöka hur skolor använder sig av Internet i kommunikation med hemmen har vi inte intervjuat elever eller vårdnadshavare. Det innebär att vi bara har en indirekt bild av hemmens del i kommunikationen.

Vad som vidare är viktigt att ha i åtanke är att en informantintervju precis som andra källor handlar om källkritik, och man måste därför på ett så bra sätt som möjligt avgöra vilken kvalitet det är på den informationen som man får. ”Dessutom har all information som ges under en intervju genomgått en medveten eller omedveten urvalsprocess”, skriver Merriam (1994:99). Det gäller att vara medveten om att det man får fram under intervjun trots allt är informantens uppfattningar och att det kan vara överdrivet och i värsta fall osanning. Saker som kan påverka vad för information man får är till exempel informantens sinnestämning och vilka motiv han eller hon har för att ställa upp. Med tanke på att vi har intervjuat dem som är bäst insatta i det vi vill undersöka, samt att hemsidorna ger oss en viss inblick i det de berättar om, anser vi ändå att våra informanter är trovärdiga. Dessutom gav de oss under intervjun möjlighet att själva få se upplägget och innehållet i det verktyg de arbetade med. Naturligtvis måste vi dock vara medvetna om att de vill framhålla sitt verktyg som det bästa, samt att en del uppgifter, till exempel i hur stor grad lärarna och vårdnadshavarna använder e-post som kommunikation, är svårt att få en exakt siffra om genom en sådan här undersökning.

³ Vi är dock inte ensamma i detta beslut då Merriam i sin bok uppmärksammar att det är många forskare som finner ordagrann utskrift av intervjuer både kostsamma och tidskrävande (1994:97).

Vår kartläggning och senare djupanalys av hemsidorna är förstas beroende av Internet. Internet är en föränderlig källa som expanderar och förändras snabbt. Det som finns att läsa på en hemsida idag är kanske borta imorgon, webbadresser läggs till och dras tillbaka (Dahlgren 2002:81). Detta kan innebära problem med att kontrollera och att göra om exakt samma undersökning med exakt samma resultat. Annat källmaterial som till exempel en tryckt text är däremot bestående. Den har fortfarande samma text hundra år senare. Eftersom hemsidorna ändå tillhör en kommun, som är en offentlig organisation, kan man dock tänka sig att det är mer tillförlitligt att sidan inte är försvunnen imorgon, eller att inte alltför stora förändringar görs snabbt.

Kategorierna i djupanalysen av de tre hemsidorna är beroende av uppsatsens syfte. Det innebär att de styrs av det vi vill undersöka, vilket i sin tur är beroende av teoretisk anknytning och vår förståelse. Avsikten med kategorierna har varit att täcka in all den information som hemsidorna har givit oss och som är relevant för hemsidan som kontaktväg mellan hem och skola.

Begränsningar och problem med fallstudier är att de kan överförenkla eller överdriva faktorer i en situation vilket kan leda till att läsaren drar felaktiga slutsatser om hur det hela egentligen är. Andra problem med fallstudier är forskarens sensibilitet och integritet. I denna metod är forskaren själv den som samlar in information och analyserar det, vilket kan leda till problem som de ovan, det vill säga att studien blir överförenklad eller överdriven (Merriam 1994:47). Merriam menar på att "forskaren är utelämnad åt sin egen förmåga och fingertoppskänsla under större delen av forskningsarbetet" (1994:47). En ytterligare begränsning rör frågor om reliabilitet, validitet och generaliserbarhet då det inte finns någon enighet om hur man ska tolka dessa principer. Ett exempel som Merriam ger är att vissa forskare anser att det inte går att generalisera utifrån en fallundersökning och betraktar detta som en begränsning hos metoden (Merriam 1994:48). Vi är medvetna om att vår undersökning inte är generaliserbar, men det är inte heller vårt syfte. Dock skulle det gå att finna liknande fall bland skolor i andra kommuner i landet.

5.4 Forskningsetik

Då en skolas hemsida är ett offentligt dokument och tillgängligt för alla är det fritt fram för oss att använda detta material i vår studie. De informanter som vi har intervjuat har samtyckt till att delta i undersökningen och har av oss garanterats anonymitet. Vi har i uppsatsdelen därför valt att benämna de tre skolorna med tillhörande informanter med A, B och C. Eftersom vi trots allt måste redovisa var vi har tagit vår information ifrån finns skolornas hemsidadresser återgivna i referenslistan.

6 Resultat

Vår resultatdel bygger på de fallstudier vi har gjort dels genom en närmare studie av innehållet på de tre utvalda skolornas hemsidor, dels genom informantintervjuer med ansvariga på respektive skola.

Vi har valt att kategorisera hemsidornas innehåll enligt följande ämnen:

- Information om kontaktväg
Här har vi studerat den information hemsidorna erbjuder angående hur hemsidesbesökarna kan kontakta skolan och dess personal. Vi har här angett vad för sorts kontaktväg hemsidan informerar om samt vem man kan kontakta på detta sätt.
- Kanal för kommunikation via Internet
Här anges de kanaler för kommunikation mellan hem och skola som skolan använder sig av och som sker via Internet. Till exempel e-post forum och rapportering från båda parterna.
- Stående information från skolan
Här har vi kartlagt den information som är av mer bestående karaktär på hemsidan, det vill säga information från skolan som inte ändras kontinuerligt. Här ingår till exempel information om skolan, läsårstider och styrdokument.
- Löpande information från skolan
I denna kategori ingår sådan information från skolan som ändras regelbundet, till exempel matsedel, nyheter och aktuella händelser på skolan.
- Frånvarorapportering
Här anges om skolan på sin hemsida presenterar någon form för frånvarorapportering, där både hem och skola kan meddela om detta. Detta kan ske både via Internet och via telefon.
- Övrigt
Under denna kategori tas övrig information som hemsidan ger men som inte berörs av ovan nämnda kategorier. Bland annat om det finns en särskild länk för vårdnadshavare, skol- eller brukarråd och information från dessa.

	Information om kontaktväg	Kanal för kommunikation	Stående information från skolan	Löpande information från skolan	Frånvaro-rapportering	Övrigt
Skola A (061205)	<ul style="list-style-type: none"> Expedition Rektor Skolhälsovård och SYO Kontaktlista för lärare med e-post och mobilnummer 	<ul style="list-style-type: none"> E-post till all personal Har Kunskapsnätet, men ingen länk dit. 	<ul style="list-style-type: none"> Rektors vision Info om skolan Läsårstider IUP Arbetsplaner Kvalitetsred. 	<ul style="list-style-type: none"> Matsedel Skolradion Info från skolledningen Aktuellt 	<ul style="list-style-type: none"> Sjukanmäl an av elever skall ske via klassföreståndares mobiltelefon 	<ul style="list-style-type: none"> Särskild länk "Föräldrar" med blanketter, info från brukarrådet, informationspolicyn.
Skola B (061203)	<ul style="list-style-type: none"> E-post, till alla. Telefon, särskilda telefonnummer till lärarna. Skola24 Expeditionen SYO elevvård 	<ul style="list-style-type: none"> E-post Skola24 (vårdnadshavare kan rapportera frånvaro och se närvaro) 	<ul style="list-style-type: none"> Info om skolan Schema för varje klass, sal och lärare Läsårstider Hur vårdnadshavare kan få ett lösenord till Skola24 Info om elevrådet, elevaktiviteter skolråd, kostråd, svenska balettskolan. 	<ul style="list-style-type: none"> Aktuellt Nyheter Matsedel 	<ul style="list-style-type: none"> Skola24, vårdnadshavare kan sjukanmäla sitt barn via skola24 eller via telefon. 	<ul style="list-style-type: none"> Skolråd
Skola C (061205)	<ul style="list-style-type: none"> Adress, telefonnummer till skolan Expeditionen – tel.nr och öppettider SYO och skolhälsovård E-post och telefonnr. till exp, rektor och IT-pedagog, ej till övrig personal. Men genom Kunskapsnätet och Schoolsoft 	<ul style="list-style-type: none"> Kunskapsnätet: "Vi använder Kunskapsnätet för skolarbete, kommunikation och information". Schoolsoft 	<ul style="list-style-type: none"> Schoolsoft Om skolan (antal elever och klasser, närområdet, skolskjuts, elevvård etc) Läro- och kursplaner Läsårstider 	<ul style="list-style-type: none"> Schoolsoft: "Närvarorapportering, schema, utvecklingsamtal, klasslistor mm". Matsedel 	<ul style="list-style-type: none"> Sjukanmälan via telefonsvarare eller Schoolsoft (både sjukanmälan från vårdnadshavare och rapport om närvaro/frånvaro från skolan) 	

Kunskapsnätet

Kunskapsnätet är ett innovativt IT-stöd som Göteborgs stad valt att använda för sina kommunala skolor. Genom Kunskapsnätet har lärare, elever och vårdnadshavare tillgång till många olika funktioner bland annat e-post med gemensam namn- och adressbok, personlig startsida, projektrum, diskussionsforum och kunskapskällor.⁴

⁴ <http://www.goteborg.se/prod/sk/skolutvecklingsenheten/dalis2.nsf/vyPublicerade/385BC36EEB00D682C1256CEE0055E6BD?OpenDocument>

Skola24

Skola24 är ett frånvaroprogram över Internet där både lärare och vårdnadshavare kan rapportera och se sina elever/barns frånvaro.

Schoolsoft

Schoolsoft är ett program över Internet som innehåller både frånvarorapportering, diskussionsforum, och projektsidor där de berörda lärarna, eleverna och vårdnadshavarna kan logga in och se vad som händer i skolan, klassen eller med den enskilde eleven. Lärare kan genom detta program lägga upp lektionsplanering till elever och vårdnadshavare att se, men även förbereda utvecklingssamtal och liknade.

6.1 Information om kontaktväg

Skola A

På skolans hemsida finns information om hur man kan kontakta expeditionen, rektorerna skolhälsovården, studie- och yrkesvägledaren och läraren. På hemsidan ligger en fil med kontaktlista över all personal med deras e-postadresser och telefonnummer. Varje lärare har en mobiltelefon som de använder i jobbet.

Skola B

På Skola B: s hemsida finns information om hur man kan kontakta skolan och dess personal. Detta görs via telefon, e-post och frånvaroprogrammet Skola24.

Skola C

Skolans hemsida ger information om adress och telefonnummer till skolan. Där finns även information om hur man kan kontakta expeditionen, studie- och yrkesinformationen och skolhälsovården via telefonnummer samt e-post och telefonnummer till rektorer och skolans IT-pedagog. Ingen information om hur man kan kontakta övrig personal finns. Detta beror på att denna information istället ges till elever och vårdnadshavare genom de två programmen Schoolsoft och Kunskapsnätet som skolan använder sig av. Personal, elever och vårdnadshavare har sina egna sidor med loggin på Schoolsoft där de kan möta och kontakta varandra. Via kunskapsnätet har alla elever och personal på skolan varsin e-postadress.

6.2 Kanal för kommunikation via Internet

Skola A

All personal på skola A har en e-postadress. Lärarna skickar hem mycket information som till exempel provresultat till vårdnadshavare via e-posten medan vårdnadshavare kan komma med frågor och klagomål. Vår informant på skola A upplever att e-post används mer än telefon i kontakten mellan hem och skola. E-post används dock inte i akuta situationer eftersom man inte vet när mottagaren tar del av det. Vid dessa tillfällen används istället telefon. Det som avhandlas i e-posten är nästan uteslutande information och uppfattas som ett bra sätt då man vill nå ut snabbt. Lärarna skickar vidare information som de får från skolledningen till vårdnadshavarnas e-post. Till de vårdnadshavare som inte har e-post skickas informationen per post.

”Nackdelarna med överhuvudtaget nätbaserad kommunikation som förs via Internet är ju att vissa inte har datorer hemma. De blir ju utanför, då måste man veta vilka de är för att nå ut

pappersvägen (Informantintervju A 06.50).” Informanten säger vidare att: ”Man kanske måste ha mer koll på systemet, inte bara förutsätta att alla kommunicerar via mail och läser på hemsidan för det gör de ju inte (Informantintervju A 07.33).”

Något som upplevs vara både fördel och nackdel med kommunikation via e-post är att man tappas den personliga kontakten och att det inte går att svara direkt, framför allt vid klagomål från vårdnadshavare. Fördelen med e-postkommunikation är då att vårdnadshavaren har haft möjligheten att skriva av sig och är därmed lugnare när han eller hon blir uppringd av skolan. Nackdelen för e-postens del är att skolan vid sådana tillfällen vill ha en mer personlig kontakt där man kan ha ett mer direkt meningsutbyte och längre ordväxlingar och därför hellre svarar genom att ringa upp föräldern via telefon. Den största fördelen med e-post är att det fungerar bra att nå ut med kort och koncis information.

När det gäller Kunskapsnätet är det främst det e-postsystem som Kunskapsnätet tillhandahåller Skola A använder. Dessutom har personalen tillgång till ett projektrum där information från skolledning och personal läggs ut och diskuteras.

Skola B

Alla personal på skola B har en e-postadress. I kommunikationen via e-post är det till största delen information som avhandlas. Det kan till exempel vara information om läxor om en elev har varit sjuk då läraren informerar om vad eleven måste göra, som den missat. Men det kan även vara viktigare saker om elevens situation i skolan, detta är det dock bara om vårdnadshavare och lärare kommit överens om det under ett utvecklingssamtal eller annan träff. I övriga frågor rörande elevens ”varande” sker kontakten via telefon eller direkta personliga samtal. Informanten menar även på att det är lättare för föräldern att kontakta lärare via e-post då lärare ofta är ute och springer ärenden och på så sätt svår att få tag på via telefon. Viktig information som berör alla elever och vårdnadshavare skickas hem med post, detta kan gälla föräldramöten, information om frånvarosystemet eller liknande.

Fördelar med e-post är enligt informanten att: ”Har jag en adress och dom en adress så vet man att jag får meddelandet förr eller senare. Man behöver inte sitta och vänta hit eller dit (Informantintervju B 12.40).” Med e-post kan man alltid nå varandra men det kan dröja med svaret. En nackdel med e-post är att man förlorar direktkontakten med vårdnadshavarna, därför använder Skola B telefonen mer än e-post i sin kommunikation med vårdnadshavarna säger Informanten. Detta gäller framförallt kontakt som gäller elevens ”varande” och skolsituation.

En annan kommunikation via Internet som Skola B använder sig av är ett frånvarosystem som kallas för Skola24. I det programmet kan vårdnadshavarna se och anmäla sitt barns frånvaro samt att lärare registrerar elevens närvaro i skolan för varje lektion. I detta program finns även en kommunikationskanal liknande e-post som finns att tillgå.

Skola C

Idag sker den primära kontakten mellan skola och hem via Internet. På skolans hemsida berättas det att: ”Vi använder Kunskapsnätet för skolarbete, kommunikation och information (Hemsida C).” Där kan man även se att skolan använder något som heter Schoolsoft för bland annat närvarorapportering, schema, utvecklingssamtal och klasslistor. Informanten på Skola C

uppges att skolan har en väldigt tät kontakt med vårdnadshavare via Schoolsoft och att den har ökat väldigt mycket sedan Schoolsoft infördes. Dessutom förs en ”mycket livlig kommunikation ibland med e-post där föräldrarna undrar och vi svarar så gott vi kan” (Informant C 02.00). Skola C:s upptagningsområde är relativt datortätt, och informanten uppskattar att det är två, tre familjer i varje klass som inte har tillgång till Internet.

Lärarna på Skola C har numera mer kontakt med elevernas vårdnadshavare via e-post än via telefon. Vår informant tycker att e-post är bättre på så sätt att lärarna har större chans att kunna svara vårdnadshavarna på ett bra sätt än om de sitter i telefonen och kanske inte har alla uppgifter tillgängliga just då. Kommunikation via e-post blir dock ganska ytlig och eftersom känsliga saker enligt Personuppgiftslagen (PUL) inte får avhandlas via e-post så krävs ändå telefonsamtal och personliga möten i kontakten mellan skola och hem.⁶

Vårdnadshavare, elever och lärare har alla varsitt login på Kunskapsnätet där de bland annat kan mötas i olika projektrum som läraren skapar för sin klass. Det kan bland annat innebära att läraren skapar ett projektrum för ett område klassen arbetar med och i projektrummet sker inlämningen av elevernas arbeten i området. Deras arbete redovisas alltså i det aktuella projektrummet och öppnar upp både för läraren att gå in och bedöma, vårdnadshavare att se vad eleverna arbetar med. Dessutom kan läraren skapa diskussionsforum i projektrummet där elever, lärare och vårdnadshavare kan diskutera och kommentera arbetsområdet och elevernas redovisningar.

Schoolsoft, som innehåller frånvarorapportering, infördes för ett och ett halvt år sedan för att ersätta det krångliga system för ifyllning av frånvaro som de hade innan och som innebar att alla lärare trängdes framför en stor anslagstavla och skulle sätta ett kryss i en liten ruta. Det var både krångligt och blev ofta fel. Frånvarorapportering var därför det primära när Schoolsoft infördes, men efterhand har skolan insett alla andra funktioner Schoolsoft har. Numera ligger en stor del av de saker lärare och vårdnadshavare har kontakt om på Schoolsoft, till exempel elevrapporter, åtgärdsprogram, individuella utvecklingsplaner (IUP), veckobrev, schema, provresultat och lärarnas lektionsplaneringar. Där sköts även planering inför utvecklingssamtal. Lärare, elever och vårdnadshavare har egna sidor som beroende på vem som är användaren har lite olika upplägg. Till exempel innehåller lärarens sida dokumentation om alla lärarens elever, medan vårdnadshavaren bara har tillgång till dokumentation om sitt eget barn. Via Schoolsoft kan både lärare och vårdnadshavare både anmäla och titta på elevens frånvaro samt den orsak som angetts till denna. Vår informant berättade att majoriteten av vårdnadshavare går in via Schoolsoft och anmäler sitt barns frånvaro.

Informanten på Skola C berättar att fördelen med att skolan arbetar med Kunskapsnätet och framför allt Schoolsoft som de gör är att de har fått en tätare föräldrakontakt med aktiva vårdnadshavare, vilket informanten anser är väldigt viktigt för att få en framgångsrik skola. ”Där ser ju jag i alla fall ett samband med att vi öppnar upp skolan som vi gör ... det blir ju direktinsyn i klassrummet mer eller mindre, och då kan jag se att vi på sikt kan vinna att föräldrarna stöttar oss”, säger informanten som känner att lärarna och vårdnadshavarna därigenom får möjlighet till en bättre dialog (Informantintervju C 21.50). Informanten erkänner dock att en sådan här föräldrakontakt även kan vara negativ, eftersom lärarna blottar

⁶ Syftet med Personuppgiftslagen (PUL) är att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter. (SFS 1998:204, 1§).

sin planering och mål och därmed kan få vårdnadshavare som lägger sig i det informanten kallar ”skolans inre arbete”, det vill säga planering och innehåll.

6.3 Stående information från skolan

Skola A

Den information som finns på hemsidan och som är av mer bestående karaktär är information om själva skolan, till exempel skolans upptagningsområde och elevantal. Skola A har även ett informationskompendium från A-Ö med information om allt a och elever berörs av under sin vistelse på Skola A. Annan stående information är rektorns vision, läsårstider, blanketter som vårdnadshavare kan ladda ner, information om den individuella utvecklingsplanen (IUP) samt styrdokument och skolans kvalitetsredovisning.

Skola A har en informationspolicy som har tagits fram tillsammans med skolans brukarråd. Informationspolicyen sätter nivån på hur skolan skall ge information om verksamheten. Där står bland annat att information som gäller den löpande verksamheten, kalendarium och schema med mera, samt aktuell information och ändringar i planeringen skall ligga på skolans hemsida. Här anges också vilka som ansvarar för att detta sker samt att hemsidan skall uppdateras kontinuerligt. I informationspolicyen står dessutom att skolläbningen skall skicka ut brev minst tre gånger per termin. Breven skickas antingen till vårdnadshavares e-post, eller med eleven eller per post om till dem som inte har angett någon e-postadress. Alla brev läggs ut på hemsidan. Informationspolicyen gör gällande att vårdnadshavare vid behov kan kontakta skolläbning, lärare och personal. Den anger också de övriga forum för information och kommunikation. Dessa är styrelse år F-2, brukarrådet år 3-9, föräldramöte minst en gång per termin, utvecklingssamtal minst en gång per termin, samt att föräldrarepresentanter kommer till arbetslagen 3-9 och deltar på deras konferenser två gånger per termin.⁷ Informant A upplever det som att informationspolicyen sätter en rimlighetsnivå för relationen mellan hem och skola. Den medvetandegör för vårdnadshavare vilken nivå relationen mellan hem och skola ska ha på de olika åldersstadierna.

Skola B

Skola B har haft sin hemsida i fyra till fem år och har två funktioner med den, den ena är stående information och den andra är löpande information som i regel ska uppdateras varje vecka. Den stående informationen består av information om skolan till exempel var skolan ligger, hur många elever som går där. Det finns även information om läsårstiderna, elevråd, elevvård, elevaktiviteter som sker under terminernas gång, scheman där man kan söka på klass, lärare eller sal. Det finns även information om hur vårdnadshavare kan skaffa sig ett lösenord till skola24.

Skola C

På hemsidan finns information om skolan, bland annat information om hur många elever och klasser som finns på skolan, skolans närområde, elevvård och skolskjutsar. Där finns också länkar till läro- och kursplaner, samt läsårstider. På hemsidan finns en länk där de som är behöriga kan logga in på Schoolsoft och Kunskapsnätet. På Schoolsoft finns mer stående information, som till exempel klasslistor och scheman.

⁷ <http://www10.goteborg.se/harlandaskolor/kalltorpsskolan/Informationspolicy.shtml>

6.4 Löpande information från skolan

Skola A

Skola A:s informationspolicy innebär att all information som skickas ut till vårdnadshavarna även läggs ut på hemsidan. Behöver vårdnadshavarna veta något så skall det finnas på hemsidan, vilket förstås kräver en bra hemsida, enligt informanten. Exempel på löpande information som ges via hemsidan kan till exempel vara inbjudan till föräldramöten, ”Välkommen-hit-vecka” (åhörarvecka), veckans matsedel, elevradions inslag, information från skolledningen samt om aktuella händelser på skolan. ”Vi anser nog att vi blivit lite beroende av det [Internet]. Därför så utnyttjar vi det mer och mer och fått föräldrarna att utnyttja det också (Informantintervju A 11.04).” Informanten anser att detta förstås kräver en bra hemsida.

Skola B

Den löpande informationen på Skola B: s hemsida består av aktuellt som uppdateras vecka för vecka där skolan informerar om vad som händer denna vecka och nästkommande vecka. Det kan vara allt från schemabrytande aktiviteter som rör alla elever till andra händelser som bara rör ett fåtal utvalda. Annan löpande information är veckans matsedel men även telefonnummer och e-post till personal som uppdateras om det behövs.

Skola C

Den löpande informationen sker via Schoolsoft. Där kan besökarna hitta lektionsplaneringar, veckobrev och information om aktuella händelser och frånvarorapportering. Vår informant tycker att de på skolan tillhandahåller den allra bästa informationen som finns idag och att vårdnadshavare därför inte kan anklaga skolan för att ha förtigit något. Sedan är det upp till vårdnadshavarna att själva bestämma om de vill ta del av informationen som skolan har lagt ut. Eftersom skolan ger vårdnadshavarna all information via Internet tycker informanten att de har fått en mycket lugnare arbetssituation på skolan. Lärarna har inte längre så många vårdnadshavare som ringer till lärarna och jagar dem för att få information eftersom de allra flesta kan hämta den själv.

6.5 Frånvarorapportering

Skola A

Vårdnadshavarna på Skola A rapporterar sina barns frånvaro via samtal eller sms till klassföreståndaren. Detta system för frånvarorapportering kom till vid en renovering då skolvärdinnan, som tidigare tog emot alla samtal om frånvaro från vårdnadshavarna, inte hade någonstans att utföra sitt arbete. Som en tillfällig lösning kom man överens om att klassföreståndarna skulle ta emot frånvarorapporterna för sina klasser via samtal eller sms till den mobiltelefon de har i arbetet. Den tillfälliga lösningen ansågs fungera så bra att skolan beslöt sig för att ha den kvar. Systemet bidrar även till en enkel möjlighet för feedback då lärarna kan skicka sms till vårdnadshavare och kontrollera var eleven var om den inte varit i skolan.

Skola B

Skola B använder sig av frånvarosystemet Skola24 via dator och Internet. Informanten var den som tog initiativet till detta nya frånvarosystem tillsammans med rektorn för cirka fem till sex år sedan. Detta var då ett pilotprojekt som de gick med i som fungerade väldigt bra och

blev kvar. Informanten såg en förenkling med detta system och Informanten menar på att man kan inte införa något om det inte innebär en förbättring eller en förenkling.

Innan de införde frånvarosystemet hade de det traditionella sättet att registrera frånvaro, en vägg i personalrummet med listor över alla elever och klasser som fylldes i förhand efter varje lektion. Dock dröjde det innan frånvarosystemet lades ut på Internet så att vårdnadshavare kunde gå in och titta på sitt barns frånvaro samt anmäla om frånvaro. Detta gjordes även det som ett projekt tillsammans med Telia och Umeås högskola, och nu har man haft Skola24 över Internet i tre år. En nackdel under denna tid då frånvarosystem i skolan över Internet fortfarande var nytt, var att tidningar ofta skrev negativa saker om det, till exempel att elevernas frånvaro hängs ut till allmän beskådning samt att storebror ser dig och liknande uppger Informanten. Däremot har skolan inte märkt av någon negativ respons från elever och vårdnadshavare.

Varje ny elevs förälder erbjuds möjligheten att se sitt barns frånvaro över Internet. Informanten poängterar att det bara är ett erbjudande och inget krav från skolans sida men att vårdnadshavarna har "rätt att få ta del av deras barns närvaro respektive frånvaro" samt att skolan "är skyldiga att rapportera till dom" (Informantintervju B 10.32). Informanten säger vidare att "klart mer än hälften hakar på detta ... en del använder [Skola24] väldigt aktivt går in titta dagligen och andra tittar inte speciellt ofta" (Informantintervju B 11.01). Vårdnadshavare kan ringa eller gå in på Skola24 för att anmäla sitt barns frånvaro.

Fördelarna med Skola24 är många enligt informanten. En stor sådan är att vårdnadshavarna inte längre behöver undra om deras barn går till skolan eller skolkar vissa lektioner. Då vårdnadshavarna bara behöver logga in i systemet och titta efter. En annan fördel är att eleven inte kan bortförklara sig då det finns svart på vit och de måste då vara ärliga och säga att de inte gått på den eller den lektionen. Det blir enligt informanten en "mer daglig kanske kontroll ... men även kontakt" (Informantintervju B 13.45). Informanten anser även att detta kan leda till en bättre kontakt mellan föräldern och sitt barn. En annan fördel är även om elever på skolan har skilda vårdnadshavare, då båda vårdnadshavarna kan logga in och se sitt barns frånvaro. Detta bidrar med att båda vårdnadshavarna är delaktiga och ingen blir utanför. Ytterligare en fördel är att föräldern då den har tagit del av sitt barns frånvaro klickar i en ruta då läraren ser att den har tagit del av informationen och antingen talar med sitt barn eller kontaktar läraren om den vill veta mer. Tidigare innan Skola24 var det så att läraren alltid ringde om det var något konstigt med närvaron, det behövs inte i lika stor utsträckning längre. En nackdel i och med detta är även att det ibland kan skapas glapp, då läraren tror att de ringer för att de har sett frånvaron men inte gör det, men detta behöver inte enligt Informanten leda till något negativt då de förhoppningsvis har en dialog hemma istället för med läraren. Informanten anser att "närvaroinformationen har blivit bättre ... dels lättare för lärare att hantera och sköta men den har också blivit bättre rent kvalitativt därför att den är mer korrekt än tidigare" (Informantintervju B 27.15).

Som en utveckling av Skola24 vill informanten och skolan utveckla det ytterligare så att de kan använda programmet som hjälpmedel när de skriver omdömen till utvecklingssamtal och individuell utvecklingsplan (IUP).

Informant B avslutar intervjun med att konstatera att "kontakten skulle jag inte säga har förändrats, däremot kan den information som vi kan ge dom och de kan ta del av kan bli mer fullständig än tidigare" samt att "kvalitén på information har blivit bättre snarare än kontakten har blivit bättre" (Informantintervju B 33.04, 33.27).

Skola C

Vårdnadshavare rapporterar sitt barns frånvaro antingen genom att ringa ett särskilt telefonnummer på skolan eller genom sin sida på Schoolsoft. På Schoolsoft kan de dessutom se vilka dagar och lektioner barnet har varit frånvarande samt av vilken anledning. Vår informant berättar att ett exempel på när Schoolsoft fungerar riktigt bra är då de får vårdnadshavare som är överlyckliga för att de omedelbart efter att det har hänt har kunnat se att deras barn har varit frånvarande. Den omedelbara responsen som Schoolsoft ger ser både skola och vårdnadshavare som mycket positiv. Dessutom känner sig vårdnadshavarna mer delaktiga, vilket ofta kan vara ett problem i grundskolans senare år. Lärarna kan dock ibland höra suckande elever som undrar varför skolan har Schoolsoft.

6.6 Övrigt

Skola A

På Skola A:s hemsida finns en särskild länk för vårdnadshavare: "Föräldrar". Under den länken ligger den typ av information som enbart är riktad till vårdnadshavare, som till exempel blanketter, information från brukarrådet och skolans informationspolicy.

Skola B

På Skola B:s hemsida finns en länk till deras Skolråd.

Skola C

Skola C har ingenting på sin hemsida som kan infogas i denna kategori. Skola C:s hemsida är inte så omfattande och har inga länkar riktade direkt till vårdnadshavarna eftersom skolan använder sig så mycket av Schoolsoft och kommunikation av detta slag istället sker där.

7 Jämförande resultat

7.1 Information om kontaktväg

Gemensamt för de tre skolorna är att det på hemsidan finns information om hur man kommer i kontakt med expedition, rektor, skolhälsovården och studie- och yrkesinformationen. Skola A och B har kontaktlistor över all skolpersonal med e-post och telefonnummer. Skola C har denna information via Schoolsoft och kunskapsnätet vilket innebär att de bara är tillgängliga för dem som har tillgång till dessa program.

7.2 Kanal för kommunikation via Internet

Skola A och C använder e-post mer än telefon i kontakten mellan hem och skola, vilket inte Skola B gör. Fördelarna med e-postkommunikation är bland annat att det är lätt att nå ut med kort och koncis information och att man inte behöver jaga varandra; meddelandet når mottagaren och den kan svara när den har tid. Informant C uppger att lärarna då har större chans att bra och genomtänkt svar till vårdnadshavare. Alla informanter anser att en nackdel med kommunikation via e-post är att man tappar direktkontakten med vårdnadshavarna samt att kontakten blir av mer yttlig karaktär. Det är därför i huvudsak information som avhandlas i

e-postkommunikationen. När det handlar om mer känsliga saker angående elevens skolsituation så sker kontakten mellan hem och skola via telefon eller personliga möten.

Skola B och C använder sig även av andra kommunikationskanaler. Skola B använder sig av Skola24 som är ett frånvarosystem, där lärare och vårdnadshavare kan se och rapportera frånvaro, samt skicka kortare meddelanden. Skola C använder både Kunskapsnätet och Schoolsoft. I Kunskapsnätet kan elever, lärare och vårdnadshavare mötas i olika projektrum. Via Schoolsoft sker bland annat frånvarorapportering samt information och kommunikation om lärare och elevers dagliga planering och dokumentation. Vilket även vårdnadshavare kan ta del av.

7.3 Stående information från skolan

Det tre skolorna har information om skolan, läsårstider. Skola A och C har även länkar till styrdokumentet. Skola A har en informationspolicy vilket innebär att skolan har mycket och omfattande information på sin hemsida. Bland annat ett kompendium med information från A till Ö med allt elever och vårdnadshavare berörs av under sin skoltid. På skola B:s hemsida finns scheman där man kan söka på klass, lärare och sal som är öppen för alla hemsidesbesökare. Mycket av Skola C:s information ges via Schoolsoft och därför är hemsidan inte så omfattande.

7.4 Löpande information från skolan

Alla tre skolorna har löpande information på sin hemsida gällande matsedeln. Skola A och B ger aktuell information som till exempel besök och nyheter. Skola C ger denna information via Schoolsoft. Skola A lägger upp all information som skickas ut till vårdnadshavare på sin hemsida, vilket de gör på grund av sin informationspolicy.

7.5 Frånvarorapportering

Skola A :s vårdnadshavare rapporterar sitt barns frånvaro via telefon eller sms. Skola B och C använder sig av frånvarorapportering via Internet, där de vårdnadshavare som vill kan rapportera sitt barns frånvaro samt se den. Skolorna använder sig dock av två olika programvaror Skola24 samt Schoolsoft. Men möjlighet ges även att anmäla frånvaro via telefon.

Fördelar enligt skolorna med frånvaro över Internet är att vårdnadshavarna dagligen kan se om barnet varit i skolan. Det gör att de blir mer delaktiga i sitt barns skolgång samt att lärare och vårdnadshavare snabbt kan följa upp och kontrollera orsakerna till att barnet inte varit i skolan. En nackdel enligt Informant B är att lärare och vårdnadshavare kan gå om varande i kommunikationen om barnets frånvaro. Tidigare ringde läraren om något var konstigt med en elevs frånvaro, detta sker inte längre utan ett större ansvar läggs på vårdnadshavaren att själv kontrollera sitt barns frånvaro och diskutera det hemma. Problemet kan bli att varken vårdnadshavare eller lärare tar upp frånvaron med eleven. Ytterligare en nackdel som Informant C talar om är att vissa elever uppvisar ett missnöje över den kontroll frånvaroprogrammet ger. Detta har dock inte Informant B upplevt på sin skola.

7.6 Övrigt

Skola A har en särskild länk för vårdnadshavarna på sin hemsida med information som enbart riktar sig till dem, som till exempel blanketter, information från brukarrådet och skolans informationspolicy. På Skola B:s hemsida finns en särskild länk med information från skolrådet, vilket innebär att den inte kan ses som någon kommunikation från skolan till hemmen. Skola C har inga länkar som riktar sig särskilt till vårdnadshavarna eller något annat som kan räknas in i kategorin ”övrigt”. Istället använder de sig av Schoolsoft väldigt mycket, vilket gör Skola C:s hemsida väldigt tunn i jämförelse med skola A och B:s.

8 Analys och diskussion

Vilka nya vägar för kommunikation har Internet skapat och vad har de bidragit till i relationen mellan hem och skola? Längre har mötena mellan hem och skola präglats av direkta kontakter som till exempel föräldramöten, utvecklingssamtal och telefonsamtal. På senare tid har Internet tagit över allt mer av kommunikationen i vårt samhälle och även letat sig in i skolans värld. Resultatdelen visar exempel på hur skolor använder sig av Internet i sin dagliga kommunikation och kontakt med elevernas vårdnadshavare. Skola och hem kommunicerar genom e-post, hemsida, projektrum och speciella program.

I detta kapitel kommer vi utifrån vår teoretiska anknytning analysera och diskutera de kontaktvägar Internet har skapat samt dess för- och nackdelar, som finns med kommunikation över Internet samt vad det innebär för relationen mellan hem och skola.

8.1 Skolans kommunikation med hemmet

Den kommunikation som sker mellan skolan och hemmet via Internet är av olika slag. Det som sker via skolans hemsida är helt och hållet en envägskommunikation där skolan ger hemmen information. Kommunikationen är av det slag som Maltén (1998:12) kallar intellektuell kommunikation, som förmedlar information som bidrar till att göra skolans verksamhet begriplig och meningsfull. E-posten kan vara både en- och tvåvägskommunikation. Vårdnadshavaren kan få information från skolan eller läraren till sin e-post. Det kan också handla om att lärare och vårdnadshavare för en dialog via e-posten.

Vilken form av kommunikation skola och lärare väljer att använda sig av i kontakten med hemmen, beror dels på sammanhanget, kontexten, och dels på vad de vill förmedla. Kanalvalet kan alltså styras av fysisk kontext, social/emotionell kontext och kulturell kontext. Den fysiska kontexten avser tid, plats för ett möte och vilka yttre omständigheter som kan uppstå eller finns kring mötet mellan vårdnadshavare och lärare. I den sociala/emotionella kontexten är det viktigt att tänka på i vilken atmosfär lärare och vårdnadshavare möts, vilka makt och statusförhållanden finns och hur lärare får vårdnadshavaren att känna sig bekväm i mötet med skolan. Genom kommunikation via Internet skapas en anonym atmosfär där parterna kan gömma sig bakom var sin dator och där makt och statusförhållanden blir mindre markanta än i ett personligt möte på skolan. I mötet med andra kulturer kan språkliga problem uppstå men även kultur- och värderingskrockar. Det kan uppstå missförstånd på grund av språket, men även på grund av vårdnadshavaren och skolan, lärarens syn på skolans uppgift. Ett kanalval via Internet som till exempel e-post eller diskussionsforum kan både hjälpa och

stjälpa i dessa olika kontexter. Internet kan underlätta i kommunikationen med vårdnadshavare, eftersom det är lättare att kontakta varandra. Parterna behöver inte vara tids- och rumsmässigt bundna vid varandra, eftersom e-post kan skickas och läsas vid olika tillfällen. Däremot är det lätt att missförstå varandra då de inte har en direkt dialog med möjlighet för följdfrågor i snabbföljd. Ett annat problem kan vara språkligt, då den ena parten kanske inte kan kommunicera i skriven text på önskat språk. Då kan ett personligt möte vara att föredra då parterna kan använda kroppsspråket eller att en tolk kan bistå. Kanalvalet beror ändå på vad som ska förmedlas, kommunikationens innehåll. Kommunikation med känsligt innehåll mellan vårdnadshavare och lärare behöver trots allt ske via mer personliga kanaler så som telefon och personliga möten. Detta då det enligt informanterna känns bättre att förmedla det via personlig kontakt samt att Personuppgiftslagen (PUL) sätter gränser för vad som får avhandlas om eleven via Internet. Det som kan avhandlas i e-postkommunikationen är därför sådant som inte regleras av Personuppgiftslagen. Detta innebär att sådana saker fortfarande måste avhandlas via telefon eller personliga möten. Personuppgiftslagen begränsar valet av Internet som kommunikationsväg mellan skola och vårdnadshavare. Därför kan de nya kommunikationsvägarna som sker via Internet i dagsläget aldrig ersätta de ”gamla” vägarna för kontakt mellan hem och skola. De får snarare ses som ett komplement.

De kommunikationsformer som mest har ersatts av kommunikation via Internet är skriftliga kontakter och telefonkontakt. Skolorna har fortfarande föräldramöten, utvecklingssamtal och kommunikation per telefon medan skriftliga kontakter, som vecko- eller månadsbrev, inbjudan och andra informationsmeddelanden från skolan läggs på skolans hemsida eller skickas till vårdnadshavarnas e-post istället för med vanlig post. Dock måste ju skolan beakta de hem som inte har tillgång till Internet och till dem skicka informationen med eleverna eller per post. Detta leder till dubbel arbetsbörda för lärarna då de tvingas hålla reda på vilka vårdnadshavare som har Internet eller inte. En följd av detta kan bli att de vårdnadshavare som inte har tillgång till Internet upplever ett krav att skaffa det, samt ett utanförskap gentemot andra vårdnadshavare. I detta ligger även att barnet känner sig utpekad då hans eller hennes familj inte har tillgång till Internet och måste få en lapp istället.

Forskning visar att telefonkontakten till största delen är en spontan kontaktform som kan innehålla allt från snabbinformation som frånvarorapportering och begäran om ledighet till mer allvarliga saker som hur det går för en elev eller att en elev är mobbad (Flising et al, 1996). På två av de skolor som vi har besökt har frånvarorapportering via telefon nästan helt ersatts av frånvarorapportering via Internet, då i särskilda program. På den tredje skolan sker all sjukanmälan via sms. Via e-post sker förutom spridande av aktuell information numera även mycket information som rör elevens skolsituation, till exempel provresultat, funderingar och frågor. Informationen kan även beröra mer personliga saker rörande eleven om parterna har kommit överens om detta vid till exempel utvecklingssamtal. Det kan handla om lärare och vårdnadshavare har en löpande kommunikation angående hur eleven uppför sig i skolan och hur det ska förbättras. Läraren kan till exempel skicka e-post till vårdnadshavaren där han eller hon upplyser dem ifall deras barn har gjort någonting och de vill att händelsen skall följas upp hemma.

Vi kan av våra fallstudier konstatera att e-post används framförallt till att sprida information till vårdnadshavare. När det kommer till mer känsliga ämnen om elevens studiesituation och/eller uppförande räcker inte e-postkontakten till. Då vill man hellre ha en direkt dialog genom att talas vid antingen via telefon eller personliga möten, samt att Personuppgiftslagen (PUL) sätter gränser för vad som får avhandlas via Internet. Även om Internet som kommunikationsväg i vår studie har visat sig ge en smidigare och tätare kontakt mellan skola

och hem behöver det inte innebära en bättre kvalitet på kommunikationen, istället handlar det mer om en yttlig kommunikation.

Frånvaroprogrammen får ses som en ny form av kontakt mellan hem och skola där lärare och vårdnadshavare lätt kan se vad som sker med eleven. De system för frånvaro som vi har sett verkar snarare fungera som ett kontrollorgan av eleverna än en relation mellan lärare och vårdnadshavare. Denna form skapar bättre kontakt både mellan vårdnadshavare och lärare och mellan vårdnadshavare och deras barn och bidrar till att vårdnadshavarna blir mer delaktiga i sina barns skolsituation. Det innebär dock en hårdare kontroll på eleverna, vilket kan leda till missnöje bland dem. Genom att skapa detta hårdare kontrollorgan minskar förtroendet för eleven att själv ansvara för sin närvaro. Å andra sidan tvingas eleven i högre grad att förklara sin frånvaro.

Frånvaroprogrammen leder till ett mer ömsesidigt ansvar då även vårdnadshavarna kan gå in och titta och lika gärna som läraren kan ta kontakt angående barnets frånvaro. Det är inte bara lärarens ansvar att meddela och följa upp frånvaron. Dock är läraren och skolan i enlighet med styrdokumentet ålagda att rapportera om elevers frånvaro till vårdnadshavare.

Schoolsoft och Kunskapsnätet ger vårdnadshavarna en helt ny, mer omfattande inblick i skolans arbete och i klassrummet, vilket kan bidra till en bättre relation och förståelse mellan hem och skola. Hur delaktiga vårdnadshavare är beror även på hur aktiva och intresserade de själva är angående sitt barns skolgång. En nackdel med detta är att alla hem inte har samma möjlighet till inblick. De som inte har Internet blir mindre delaktiga än de övriga vårdnadshavarna. Skolan måste ställa sig frågan om inte alla har lika rätt till delaktighet samt hur skolan ska göra för att ge alla denna möjlighet. Detta kan ge upphov till en uppdelning och ett utanförskap för dessa hem. Skolans personal måste då välja om de vill bidra till denna uppdelning, och om de inte vill det, på vilket sätt de ska lösa det.

8.2 Skolans relation med hemmet

Skolan är en organisation och alla organisationer måste ha en relation med sin omgivning för att bedriva sin verksamhet. Skolan som organisation har på de undersökta skolorna idag den största kontakten med sina klienter genom sin hemsida samt genom kompletterande massutskick med post för att täcka in dem som inte har tillgång till Internet. Via hemsidan vänder sig skolan till vårdnadshavare som grupp, men även till sin övriga omgivning där hemsidan får ses som skolan ansikte utåt. I dag är det allt viktigare att profilera sig och göra reklam för sin skola, framförallt till potentiella elever och vårdnadshavare.

Gräsrötsbyråkraten, läraren, har en dubbel roll då de dels måste möta klientens, vårdnadshavarens, behov dels organisationens krav. Organisationens krav är i detta fall styrdokument och handlingsplaner som ligger till grund för lärarens arbete och som måste följas. En annan aspekt i relationen mellan lärare och hem är att det för läraren handlar om en rutinartad relation som ingår i yrket medan det för vårdnadshavaren är en unik relation. Då vårdnadshavare har ett barn i skolan medan läraren har en hel klass vars vårdnadshavare kräver en relation. För läraren ingår en relation med vårdnadshavare i yrket. För vårdnadshavare är det en personlig angelägenhet då det handlar om deras barn. Detta tillsammans med att skolan är lärarens hemmaplan dit vårdnadshavaren bjuds in skapar ett asymmetriskt förhållande där vårdnadshavaren, klienten, är i beroendeställning. Skolan gör människan bakom eleven till en ”vårdnadshavare”, klient, vars uppgift är att hjälpa

organisationen och dess gräsrotter för att klara sitt arbete. Detta innebär att skolan bara är intresserad av en relation med vårdnadshavare inte med människan. Å andra sidan är kanske vårdnadshavaren inte intresserad av skolan som sådan utan mer intresserad av vad skola och lärare kan göra för barnets utveckling.

Klientrelationen är både en relation mellan två människor, det vill säga läraren och vårdnadshavaren samt mellan organisationen skolan och klienten, vårdnadshavaren. Det innebär att organisationens ramar sätter gränser för relationen mellan lärare och vårdnadshavare. Detta syns tydligt i Skola A:s informationspolicy som sätter en rimlighetsnivå för relationen mellan hem och skola. Det vill säga att den medvetandegör för vårdnadshavare vilken nivå relationen mellan hem och skola ska ha på de olika åldersstadierna. Såvida det inte finns några särskilda skäl är det inte rimligt att lärare och vårdnadshavare har en daglig kontakt i år nio. I styrdokumentet krävs det av lärare att ha en relation med elevens vårdnadshavare genom att samverka och informera om elevens skolsituation och utveckling. Det är dock inte rimligt att ha en tät och daglig relation med tjugofem elevers vårdnadshavare. Det kan dock underlättas genom en kommunikation över Internet, via exempelvis e-post. Det är lättare att kommunicera via e-post än telefon eller personliga möten då det inte krävs av parterna att vara tid- och rumsmässigt bundna. Parterna kan skriva och svara när de har tid, och lärarna får en lugnare situation. E-post underlättar även för vårdnadshavaren då de vet att läraren förr eller senare ser e-postmeddelandet och inte behöver jaga dem.

Styrdokumentet bestämmer att skolan och dess lärare ska ha en kontinuerlig relation med elevers vårdnadshavare, där de ska informera och informeras om elevens situation. Detta följer genom hela skoltiden även om vi kan konstatera att den är tätare i de tidigare åldrarna än i de senare åldrarna. Genom en tätare och långvarigare kontakt kommer parterna närmare varandra i sin relation och klienten, vårdnadshavaren kan uppleva att den får sin individualitet tillbaka, en så kallad *repersonifiering* (Johansson 1992:77-78). Det vill säga vårdnadshavaren blir en människa för läraren. Internet som kommunikationsväg har på de undersökta skolorna öppnat för en tätare kontakt mellan skola och hem. Det behöver dock inte betyda att parterna får en bättre relation och att kvaliteten på kommunikation förbättras genom Internet. Via Internetvägarna har lärare och vårdnadshavare en mer indirekt och distanserad relation. För en bra kvalitet på kommunikationen mellan skola och hem krävs en direkt och nära relation, vilket är lättare att få genom ett personligt möte, via telefon eller träff. Däremot har informationen och kvaliteten på informationen blivit bättre via Internet.

Skola C använder sig av Schoolsoft och Kunskapsnätet och vittnar om att det öppnar upp skolan och klassrummet för insyn för vårdnadshavarna. Genom dessa program väljer skolan vilka som får tillgång till denna insyn, vilket innebär att den övriga omgivningen inte har tillgång till denna information. Detta innebär framförallt att man stänger verksamheten för obehöriga till skillnad från skola A och B som har i stort sett all allmän information liggande på hemsidan. Resultatet blir att skola C:s hemsida inte är så informativ och attraktiv för den övriga omgivningen. Programmen har bidragit till en tätare kontakt och mer kontinuerlig kontakt med hemmen än tidigare. Frågan är på vilket sätt det påverkar både gränsen mellan organisationen–klienten och gräsrotsbyråkraten–klienten. Lärare och vårdnadshavare har ett asymmetriskt, ojämnt, förhållande där det är läraren som är på sin hemmaplan. Genom den insyn framför allt Schoolsoft ger ruckas asymmetrin och gränserna överskrids, men det behöver inte nödvändigtvis leda till det bättre för skolans arbete. Informant C talar om att det kan få negativa konsekvenser att lärarna via Schoolsoft blottar sig och sin planering. Det ger vårdnadshavare möjlighet att ifrågasätta och motarbeta lärarens arbete. I sista änden är det

dock skolan och lärarna som har makten över vad och hur mycket som skall läggas ut på Schoolsoft och Kunskapsnätet. Om de vill, så kan de upprätthålla gränserna gentemot vårdnadshavarna.

Med tanke på lärarens yrke och de åtaganden som de har är frågan hur djup relationen med vårdnadshavaren bör vara för att uppfylla dem. Eftersom relationen är mellan en yrkesperson och en privatperson finns det bara krav på en så tät och bra relation att all nödvändig information går fram. Exempelen från skolorna visar att Internet leder till ökat informationsflöde då det är lättare att nå ut till vårdnadshavare. Dessutom kan vårdnadshavaren i sin tur lätt komma i kontakt med läraren. Dock kan vi konstatera att detta kommunikationssätt inte kan ersätta de andra formerna för föräldrakontakt utan istället ses som ett komplement. Den insyn Schoolsoft och kunskapsnätet ger vårdnadshavarna ger i form av tillgång till lektionsplanering, sitt barns arbeten, samt diskussionsforum får ses som en ny dimension av föräldrakontakten. Detta tillsammans med det frånvarosystem som Skola24 och Schoolsoft erbjuder ger vårdnadshavare en möjlighet att bli mer delaktiga i sitt barns skolgång vilket är viktigt. Genom att vårdnadshavare är delaktiga i och intresserade av sitt barns skolgång hjälps eleven att prestera bättre i skolan.

För lärarnas arbete betyder de nya kontaktvägar som skapats genom Internet att det har blivit lättare att hålla kontakt med vårdnadshavare. Det går alltid att nå varandra via e-post då möjlighet finns att skriva och svara vid olika tidpunkter. Båda parterna behöver inte vara tillgängliga samtidigt för att meddelandet skall nå fram. För läraren bidrar det till en lugnare arbetsmiljö på så sätt att han eller hon kan ge mer genomtänkta svar på vårdnadshavarens frågor och slipper vårdnadshavare som ringer i tid och otid. Å andra sidan bidrar enkelheten med e-posten till att öka kommunikationen, vilket innebär mer jobb för läraren än tidigare. Merjobbet kan givetvis kännas betungande för läraren, men om det innebär en bättre relation med elevernas vårdnadshavare så måste det även betraktas som positivt. En bra relation mellan lärare och vårdnadshavare kan för läraren innebära insyn och förståelse för elevens situation, vilket är en nödvändighet för att kunna möta eleven på hans eller hennes egen nivå i undervisningen.

9 Sammanfattande slutsatser

Syftet med denna uppsats har varit att undersöka vilka nya former för kommunikation mellan skola och hem Internet erbjuder och vad det innebär för skolans och lärarnas relation till sin omgivning.

De nya kontaktvägar som Internet har öppnat upp för mellan skola och hem är hemsida, e-post, daglig frånvarorapportering så som Skola24 samt Schoolsoft och diskussionsforum såsom Schoolsoft och kunskapsnätet. Dessa kontaktvägar används framförallt till att utbyta information mellan parterna. Via hemsida och e-post delger skolan hemmen stående och aktuell information,. Lärare och vårdnadshavare kan ha kontakt via e-post om information och funderingar angående klass och elev, dock inte information gällande eleven som skyddas av personuppgiftslagen. Konstateras kan att det är sådan information som tidigare skett via skriftlig kontakt och telefonsamtal. I Schoolsoft och kunskapsnätet finns olika rum där vårdnadshavare, lärare och elever kan mötas och skaffa sig information samt delta i diskussioner som förs. Skolornas frånvaroprogram innebär att både lärare och vårdnadshavare kan anmäla och se elevens frånvaro dagligen via Internet.

Fördelarna med Internet som kontaktsväg mellan hem och skola är att det är lättare att nå ut med information. Varken hem och skola är beroende av att mottagaren är tillgänglig just då, detta då mottagaren kan svara när den har tid. Det kan även bidra till en tätare kontakt då vårdnadshavare kan följa vad som händer i skolan via hemsida, Schoolsoft och kunskapsnätet eller i utskick med e-post. Den största nackdelen med Internet som kontaktsväg är att alla vårdnadshavare inte har tillgång till det, vilket kan skapa ett utanförskap. Skolan ställs här inför en svårighet då det betyder att alla inte har samma möjligheter. En annan nackdel är att den direkta kontakten mellan lärare och vårdnadshavare går förlorad. Dessutom är kommunikationen och informationen som sker över Internet ofta ytlig, vilket beror på att personuppgiftslagen sätter gränser för vad som får avhandlas över Internet och då krävs andra direkta former för kontakt.

Fördelar med e-post är framför allt att det är lätt att nå varandra förutsatt att båda har en e-post adress. Man vet även att det har kommit fram och att det besvaras när det finns tid till det. E-post är även bra då vårdnadshavare kan skriva av sig via e-post om de är arga över något. Lärare kan också ofta ge ett bättre genomtänkt svar på frågor vårdnadshavare har skrivit, då läraren först har möjlighet att först ta reda på fakta. Nackdelar är att e-post inte kan användas i akuta situationer då man inte vet när meddelandet kommer att besvaras. Känsliga ärenden får heller inte skötas via e-posten, vilket tenderar att göra innehållet mera ytligt.

Schoolsofts fördelar är främst att allt finns samlat under samma tak, till exempel schema, utvecklingssamtal, frånvaro och lektionsplaneringar. Det ger även vårdnadshavare en större inblick i skolans arbete. Kunskapsnätet ger ytterligare inblick och delaktighet för vårdnadshavare. Nackdelen är att lärare blottar sitt innehåll och lektionsplanering för vårdnadshavare så att de kan ifrågasätta det och på så sätt ifrågasätta lärarens yrkesprofession.

Frånvarosystemens fördelar är att kontrollen ökar och vårdnadshavare får en daglig insyn i sitt barns frånvaro. En annan fördel är att frånvarorapporteringen blir mer korrekt än tidigare, då det förr oftare blev fel. Genom frånvarosystemet kan lärare även se om vårdnadshavaren har tagit del av sitt barns frånvaro eller inte. Nackdelar är främst att det kan skapas ett glapp där vårdnadshavare och lärare går om varandra och tror att den andra ska följa upp frånvaron. På en av skolorna upplevde elever en allt för stor kontroll över sin närvaro, då vårdnadshavaren alltid är har kontroll över deras frånvaro.

På en av skolorna hade de en informationspolicy som var framtagen i samarbetet med Brukarrådet på skolan. Denna policy innebär att all information lades ut på hemsidan. Informationspolicyen bidrar till att sätta en nivå för föräldrakontakten.

Vi har sett att Internet har öppnat upp för en tätare kontakt mellan skola och hem på de undersökta skolorna. Informanterna upplever att informationen och kvaliteten på denna har blivit bättre med Internet. Det behöver dock inte betyda att parterna får en bättre relation eller att kvaliteten på kommunikationen förbättras genom Internet, utan handlar snarare om lärare och vårdnadshavare har en mer indirekt och distanserad relation. En bra kvalitet på kommunikationen kräver en direkt och nära relation, vilket är lättare att få genom ett personligt möte via telefon eller träff. Därför kan vi konstatera att Internet som kontaktsväg inte kan ersätta de andra formerna för föräldrakontakt utan snarare komplettera dem.

Tankar som har väckts under arbetet med denna uppsats är dessa nya kontaktsvägars betydelse för lärarens yrkesprofession. Genom Schoolsoft och Kunskapsnätet blottar lärarna sin

lektionsplanering och innehållet i undervisningen då vårdnadshavarna bjuds in ”i klassrummet”. Frågan vi ställer oss och som sattes ord på av en av våra informanter är hur långt vårdnadshavarna skall låtas vara delaktiga? Kommunikationsvägar som Schoolsoft och Kunskapsnätet bidrar till ett gränsöverskridande mellan lärarens yrkesroll och vårdnadshavarens privatroll. Hur påverkar det lärarens profession som expert på skolan och undervisningen om elevernas vårdnadshavare får möjlighet att se lärarens planering, och utifrån det ifrågasätta denna? På vilket sätt påverkar dessa program, som bidrar till att öppna upp skolan ännu mer, lärarens yrkesprofession och den diskussion som rör en professionalisering av läraryrket. Det innebär att läraren förlorar i alla fall en del av sin expertis angående undervisningen, men kan samtidigt kan vinna en fördel då en bättre relation med vårdnadshavarna kan innebära större kunskap om elevernas personliga situation, vilka vårdnadshavarna är experter på. I sista änden handlar det ändå om hur långt skolan och lärarna är villiga att gå i gränsöverskridandet.

I en vidare diskussion är det intressant att beakta om det går att kombinera en öppnare skola med delaktiga vårdnadshavare med en ökad professionalisering av läraryrket.

Vid bearbetningen av resultaten av våra informantintervjuer väcktes dessutom funderingar över hur vårdnadshavarna upplever de nya kontaktvägar som Internet skapar. Detta framförallt då informanterna uppgav att de hade en tät kontakt med vårdnadshavarna över Internet. I en vidare forskning är det därför intressant att utöka studien genom att se på Internet som kontaktväg ur vårdnadshavares perspektiv.

Referenslista

Dahlgren, Peter (Red.). (2002). *Internet, medier och kommunikation*. Lund: Studentlitteratur.

Erikson, Lars (2004). *Föräldrar och skola*. Örebro: Örebro universitetsbibliotek.

Eriksson, Lars; Flising, Lisbeth & Kärrby, Gunni (1979). *Syn på samverkan mellan hem och skola*. Mölndal.

Esaiasson, Peter; Gilljam, Mikael; Oscarsson Henrik & Wängnerud Lena, (2002). *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Nordstedts Juridik.

Flising, Lisbeth; Fredriksson, Gunilla & Lund, Kjell (1996). *Föräldrakontakt. En bok om att skapa, behålla och utveckla ett gott föräldrasamarbete, en handbok*. Stockholm: Informationsförlaget.

Giddens, Anthony (2003). *Sociologi*. Lund: Studentlitteratur.

Johansson, Roine (1992). *Vid byråkratins gränser*. Lund: Studentlitteratur.

Maltén, Arne (1998). *Kommunikation och konflikthantering. En introduktion*. Lund: Studentlitteratur.

Merriam, Sharan, B. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Niléhn, Kerstin (1976). *Samspelet mellan skola och hem. Former för kontakt och samarbete mellan lärare, föräldrar och elever i grundskolan*. Klippan: Ljungbergs Boktryckeri.

SFS 1949:381. *Föräldrabalken*.

SFS 1994:1194. *Grundskoleförordningen*.

SFS 1998:204. *Personuppgiftslagen*.

Skolverket (2004). *Attityder till Skolan 2003*. Stockholm: Statens skolverk, Liber distribution.

Statistiska centralbyrån (2005). *Privatpersoners användning av datorer och Internet*. Hämtat 4 december, 2006, från www.scb.se

Svenska akademiens ordbok. "Relation". Hämtat 21 december, 2006, från g3.spraakdata.gu.se/saob/index.html

Utbildningsdepartementet (1998). *Läroplan för det obligatoriska skolväsendet, förskoleklassen och fritidshemmet (Lpo94)*. Stockholm: Skolverket & CE Fritzes.

www.diu.se/nr3-02/nr3-02.asp?artikel=s18, 14 december 2006.

www.goteborg.se/prod/sk/skolutvecklingsenheten/dalis2.nsf/vyPublicerade/385BC36EEB00D682C1256CEE0055E6BD?OpenDocument, 6 december 2006.

www.skolutveckling.se/demokrati_jamstalldhet_inflytande/samarbete_skola_foraldrar/, 30 november 2006.

www10.goteborg.se/harlandaskolor/kalltorpsskolan/Informationspolicy.shtml, 6 december 2006.

Fallstudierna

Skola A: www10.goteborg.se/harlandaskolor/kalltorpsskolan/kontakt.shtml, 4 januari 2007.
Informantintervju A, 30 november 2006.

Skola B: www.skalltorpsskolan.goteborg.se/, 4 januari 2007.
Informantintervju B, 28 november 2006.

Skola C: www.torslanda.goteborg.se/torslandaskolan79, 4 januari 2007.
Informantintervju C, 28 november 2006.

Bilaga 1: Kartläggning av hemsidor

SKOLA	E-post		Telefon		Forum för kommunikation	Föräldralänk	Information		Föräldraråd	Frånvaro-information
	till alla	till vissa	till alla	till vissa			Stående *	Löpande **		
Kärralundsskolan	x	-	x	-	-	-	x	x	x-	-
Nya Lundensskolan	x	-	x	-	KN	-	x	x	x	Skola24
Änåsskolan	-	-	-	x	PC, KN	-	x	x	-	-
Fiskebäcksskolan	-	-	-	x	KN	-	x	x	x	-
Nya Påvelundsskolan	x	-	-	x	-	-	x	x	x	Skola24
Grevegårdsskolan	-	x	-	x	KN	x	x	x	x	-
Önneredsskolan	-	x	-	x	-	x	x	x	x	-
Tynneredsskolan	-	x	-	x	Schoolsoft	-	x	x	-	Schoolsoft
Glöstorpskolan	-	x	-	x	KN	-	x	x	x	-
Nordlyckeskolan	-	x	-	x	PC, KN	-	x	x	-	-
Torslandaskolan	-	x	-	x	Schoolsoft, KN	-	x	-	-	Schoolsoft
Trulsegårdsskolan	x	-	x	-	KN	-	x	x	-	-
Styrseskolan	x	-	-	x	-	-	x	x	x	-
Karl Johansskolan	x	-	x	-	KN	x	x	x	x	-
Sannaskolan	x	-	x	-	-	-	x	x	x	-
Hjällboskolan	-	x	-	x	KN	-	x	x	-	-
Nytorpskolan	-	x	-	x	KN	-	x	x	-	-
Hammarkullensskolan	-	x	-	x	-	-	x	x	-	-
Bergumskolan	x	-	-	x	KN	-	x	x	x	-
Toleredsskolan	-	x	-	x	-	-	x	-	-	-
Rambergsskolan	x	-	x	-	-	-	x	x	x	-
Bräckeskolan	-	-	-	x	KN	-	x	x	x	-
Nordhemskolan	-	x	-	x	-	x	x	x	-	-
Fjällskolan	-	-	-	x	-	x	x	x	x	-

SKOLA	E-post		Telefon		Forum för kommunikation	Föräldra-länk	Information		Föräldra-råd	Frånvaro-information
	till alla	till vissa	till alla	till vissa			Stående *	Löpande **		
Käraskolan	X	-	-	X	-	-	X	X	X	-
Klarebergskolan	X	-	-	X	-	-	X	X	X	-
Gamlestadskolan	X	-	-	X	-	-	X	X	X	-
Utrmarkskolan	-	X	-	X	-	-	X	X	X	-
Flåtasskolan	-	X	-	X	-	-	X	-	X	-
Högsboskolan	X	-	X	-	-	X	X	X	X	epost
Hovåsskolan	X	-	X	-	KN	X	X	X	X	-
Lindåsskolan	-	X	-	X	KN	-	X	X	X	-
Nygårdskolan	-	X	-	X	KN	-	X	X	X	-
Brunnsboskolan	X	-	-	X	-	-	X	X	X	-
Skälltorpskolan	X	-	X	-	-	-	X	X	X	Skola24
Bergsjöskolan	-	X	X	-	-	-	X	X	-	-
Sandeklevskolan	-	X	-	X	KN	-	X	-	-	-
Ryskolan	-	X	-	X	-	-	X	X	X	-
Svartedalsskolan	-	X	-	X	-	-	X	-	-	-
Buråskolan	X	-	X	-	-	X	X	X	X	-
Guldhedskolan	-	X	-	X	-	X	X	X	X	-
Järnbrottskolan	-	X	-	X	-	-	X	X	X	-
Vättleskolan	-	X	-	X	KN, PC	-	X	X	X	-
Gårdstensskolan	-	X	-	X	KN, PC	-	X	X	X	-
Nya Lövgårdesskolan	X	-	X	-	KN, PC	-	X	X	-	-
Källtorpskolan	-	X	X	-	KN	X	X	X	X	sms
Torpaskolan	-	X	-	X	-	X	X	X	X	-

KN = Kunskapsnätet

PC= Skolpcplattformen

* Aktuell info som uppdateras kontinuerligt, t.ex. ”senaste nytt”, vecko- eller månadsbrev.

** Mer fast information som till exempel presentation av skolan och styrdokument.

Datum för informationen 2007-01-04

Bilaga 2: Intervjuguide

Tema A: Allmänt

- Hur stor är skolan?
- Vilka former för föräldrakontakt har ni?
- Vem är det på skolan som beslutar hur föräldrakontakten ska se ut?

Tema B: Internet

- Hur länge har ni haft en hemsida?
- Berätta hur ni tänker kring Internet som kontakt med föräldrarna.
- Hur stor del av föräldrakontakten står Internet för?
- Vet ni hur många föräldrar som är inne på hemsidan/hur mycket den används?

Tema C: E-mail

- Använder ni e-mail?
- Hur används det? Mer eller mindre än telefonkontakt?
- Vad avhandlas i mailen? Är det någon skillnad mot telefon, personkontakt?
- Vad finns det för fördelar och nackdelar med e-mail?

Tema D: Forum

- Vi har sett på er hemsida att ni har X (Kunskapsnätet, Schoolsoft, Skola24). Berätta hur det fungerar?
- Varför har ni valt just X?
- Tycker ni kontakten blivit bättre med detta? Fördelar och nackdelar med det?
- Kan du ge något exempel på när X/föräldrakontakt via Internet fungerar bra/dåligt.

Tema E: Internet och föräldrakontakt

- Varför har ni valt att ge Internet en så framträdande roll i kontakten med föräldrarna?
- Hur ser ni på framtidens föräldrakontakt?
- Hur skulle ni vilja utveckla kontakten/fortsätta arbeta den?
- Hur betydelsefull är föräldrakontakt på en skala mellan 0 och 5?
- Hur väl fungerar föräldrakontakten genom X på en skala från 0 till 5?